Anciens Combattants Canada | Veterans Affairs Canada

Rapport ministériel sur le rendement

Anciens Combattants Canada

2013-2014

L'honorable Julian Fantino, C.P., député
Ministre des Anciens Combattants

Canada

© Sa Majesté la Reine du chef du Canada, représentée par le ministre des Anciens Combattants, 2014.

N° de catalogue V1-4/2014F-PDF
ISSN 2368-4704

Table des matières

Avant-propos i
Message du ministre 1
Section I : Vue d'ensemble des dépenses de l'organisation 3
Profil de l'organisation 3
Contexte organisationnel 3
Raison d'être 3
Responsabilités 3
Résultats stratégiques et Architecture d'alignement des programmes (AAP) 5
Priorités organisationnelles 6
Analyse des risques 12
Dépenses réelles 14
Harmonisation des dépenses avec le cadre pangouvernemental 16
Tendances relatives aux dépenses du Ministère 17
Budget des dépenses par crédit voté 17
Section II : Analyse des programmes par résultat stratégique 19
Résultat stratégique 1 : *Mieux-être financier, physique et mental des anciens combattants admissibles* 19
Programme 1.1 : Indemnités d'invalidité et de décès 19
Sous-programme 1.1.1 : Programme de pension d'invalidité 20
Sous-Sous-programme 1.1.1.1 : Pensions d'invalidité 22
Sous-Sous-programme 1.1.1.2 : Allocation d'incapacité exceptionnelle 23
Sous-Sous-programme 1.1.1.3 : Allocation de traitement 24
Sous-Sous-programme 1.1.1.4 : Autres allocations 25
Sous-programme 1.1.2 : Programme d'indemnités d'invalidité 26
Sous-Sous-programme 1.1.2.1 : Indemnités d'invalidité 28
Sous-Sous-programme 1.1.2.2 : Aide aux études 29
Program 1.2 : Programme de soutien financier 30
Sous-programme 1.2.1 : Avantages financiers 32
Sous-Sous-programme 1.2.1.1 : Perte de revenus 33
Sous-Sous-programme 1.2.1.2 : Allocation de soutien du revenu des Forces canadiennes 34
Sous-Sous-programme 1.2.1.3 : Prestation de retraite supplémentaire 35
Sous-Sous-programme 1.2.1.4 : Allocation pour déficience permanente 36
Sous-programme 1.2.2 : Allocation aux anciens combattants 37
Programme 1.3 : Programme de soins de santé et Services de réinsertion 38
Sous-programme 1.3.1 : Réadaptation 40
Sous-programme 1.3.2 : Services de transition de carrière 42
Sous-programme 1.3.3 : Avantages pour soins de santé 43
Sous-Sous-programme 1.3.3.1 : Avantages pour soins de santé et services 44

Sous-Sous-programme 1.3.3.2 : Programme de soins de santé — RSSFP 45
Sous-programme 1.3.4 : Programme pour l'autonomie des anciens combattants 46
Sous-Sous-programme 1.3.4.1 : PAAC – Soins à domicile et autres services 48
Sous-Sous-programme 1.3.4.2 : PAAC – Autres services 49
Sous-programme 1.3.5 : Soins intermédiaires et soins de longue durée 50
Sous-Sous-programme 1.3.5.1 : Établissements non ministériels – PAAC 51
Sous-Sous-programme 1.3.5.2 : Établissements non ministériels – Soins de longue durée 52
Sous-programme 1.3.6 : Hôpital Sainte-Anne 53
Résultat stratégique 2 : *Les Canadiens se souviennent de ceux et celles qui ont servi le Canada en temps de guerre et de paix et en situation de conflit armé, et leur témoignent de la reconnaissance.* 55
Programme 2.1 : Programme Le Canada se souvient 55
Sous-programme 2.1.1 : Éducation et sensibilisation du public 57
Sous-programme 2.1.2 : Cérémonies et activités 59
Sous-programme 2.1.3 : Partenariats et ententes de collaboration 61
Sous-programme 2.1.4 : Entretien des monuments commémoratifs et des cimetières 63
Sous-programme 2.1.5 : Programme de funérailles et d'inhumation 65
Résultat stratégique 3 : *Les droits des anciens combattants relativement aux services et aux avantages qui satisfont à leurs besoins sont pris en considération par le portefeuille des Anciens Combattants.* 67
Programme 3.1 : Bureau de l'ombudsman des vétérans 67
Services internes 70
Section III : Renseignements supplémentaires 73
Faits saillants des états financiers 73
États financiers 74
Tableaux de renseignements supplémentaires 74
Section IV : Coordonnées de l'organisation 75
Anciens Combattants Canada 75
Bureau de l'ombudsman des vétérans 75
Annexe : Définitions 77
Notes de fin de document 79

Avant-propos

Le Rapport ministériel sur le rendement fait partie de la série de documents budgétaires. Ces documents appuient les lois de crédits, qui précisent les montants pouvant être dépensés par le gouvernement et à quelles fins générales. Les documents budgétaires comptent trois parties.

Partie I – Le Plan de dépenses du gouvernement présente un aperçu des dépenses fédérales.

Partie II – Le Budget principal des dépenses décrit les ressources financières requises au prochain exercice pour chaque ministère, organisme et société d'État.

Partie III – Les plans de dépenses des ministères sont constitués de deux documents. Le Rapport sur les plans et les priorités (RPP) est un plan de dépenses établi par chaque ministère et organisme qui reçoit des crédits parlementaires (à l'exception des sociétés d'État). Ce rapport présente des renseignements détaillés, pour une période de trois ans commençant à l'exercice indiqué dans le titre du rapport, sur les priorités, les résultats stratégiques, les programmes, les résultats attendus et les ressources connexes requises. Le Rapport ministériel sur le rendement (RMR) dresse un bilan du rendement réel obtenu par chaque ministère et organisme au cours du plus récent exercice terminé, en fonction des plans, des priorités et des résultats attendus énoncés dans son propre RPP. Le RMR informe les parlementaires et la population des résultats obtenus par les organisations pour les Canadiens.

Le Budget supplémentaire des dépenses renferme en outre des renseignements sur les besoins relatifs aux dépenses qui n'étaient pas suffisamment définis pour être inclus dans le Budget principal des dépenses ou qui ont ultérieurement été précisés afin de rendre compte de l'évolution de programmes et de services donnés.

L'information financière présentée dans le RMR provient directement des autorisations décrites dans le Budget principal des dépenses et des renseignements fournis dans le RPP sur les dépenses prévues. Cette information financière correspond à celle fournie dans les Comptes publics du Canada. Ceux-ci renferment l'État consolidé de la situation financière, l'État consolidé des résultats et du déficit accumulé, l'État consolidé de la variation de la dette nette et l'État consolidé des flux de trésorerie du gouvernement du Canada, de même que des renseignements détaillés des opérations financières ventilés par portefeuille ministériel pour un exercice donné. Deux types d'information financière présentée dans le RMR proviennent des Comptes publics du Canada : les autorisations budgétaires disponibles pour emploi au nouvel exercice par une organisation qui reçoit des crédits parlementaires, et les autorisations utilisées lors de cet exercice. Ces dernières autorisations correspondent aux dépenses réelles décrites dans le RMR.

La Politique sur la structure de la gestion, des ressources et des résultats du Conseil du Trésor favorise une plus grande concordance de l'information sur le rendement présentée dans les RMR, les autres documents budgétaires et les Comptes publics du Canada. Pour

les organisations qui reçoivent des crédits parlementaires, la Politique définit l'architecture d'alignement des programmes comme une structure par rapport à laquelle l'information sur le rendement financier et non financier est fournie aux fins des documents budgétaires et des rapports au Parlement. Peu importe si l'organisation présente l'information dans le budget principal des dépenses, le RPP, le RMR ou les Comptes publics du Canada, la même structure est utilisée.

Dans le but de mieux appuyer les décisions sur les crédits, un certain nombre de changements ont été apportés aux RMR en 2013-2014. Le RMR présente maintenant les renseignements sur les finances, les ressources humaines et le rendement dans la section II, au niveau le plus bas de l'architecture d'alignement des programmes, le cas échéant.

Le format et la terminologie du RMR ont également été modifiés afin de le rendre plus clair et cohérent et de mettre davantage l'accent sur l'information du budget des dépenses et des Comptes publics. De plus, l'information ministérielle concernant la Stratégie fédérale de développement durable (SFDD) a été regroupée dans un nouveau tableau de renseignements supplémentaires qui sera affiché sur le site Web du Ministère. Ce tableau comprend tous les éléments de la Stratégie qui étaient auparavant fournis dans les RMR et les sites Web ministériels, y compris les rapports sur l'écologisation des opérations gouvernementales et les évaluations environnementales stratégiques. La section III du rapport fournira un lien vers le nouveau tableau dans le site Web du Ministère. Enfin, les définitions des termes utilisés sont maintenant fournies en annexe.

Message du ministre

En tant que ministre des Anciens Combattants, j'ai le privilège de diriger les activités d'un ministère qui agit dans l'intérêt, non seulement des vétérans du Canada, mais également des membres actifs des Forces armées canadiennes et de la Gendarmerie royale du Canada, ainsi que de leurs familles. Les pages qui suivent démontrent clairement que des améliorations réelles ont été réalisées.

À mesure que change la composition démographique des gens que nous servons, leurs besoins en services évoluent, tout comme les moyens employés pour y répondre. La modernisation du Ministère se poursuit à grands pas : lors du seul exercice écoulé, nous avons simplifié largement plus du quart des politiques d'ACC. Des améliorations ont ainsi été apportées aux services en ligne, au Programme pour l'autonomie des vétérans, à l'indemnisation des soins de santé et plus encore.

De tels progrès seraient impossibles en travaillant dans l'isolement. De fait, le Ministère s'inscrit dans un système plus étendu de soutien des vétérans réunissant les paliers fédéral, provincial et communautaire. Nous avons réalisé de réels progrès en ce qui a trait à l'élaboration et l'actualisation des politiques ministérielles, pour lesquels nous sommes redevables à la contribution du ministère de la Défense nationale et des Forces armées canadiennes. Je suis tout aussi fier des efforts que nous avons déployés pour multiplier les possibilités d'emploi offertes aux vétérans ainsi qu'aux militaires en service, en étroite collaboration avec le secteur privé et d'importants organismes à but non lucratif. Ces mesures, auxquelles s'ajoute le leadership dont fait preuve le gouvernement en favorisant la priorité d'embauche des vétérans dans le secteur public, apporteront un changement substantiel dans la vie de ces personnes qui le méritent vraiment. Je suis extrêmement fier des progrès que nous avons réalisés dans ce domaine, et ce rapport confirme que nous continuons d'avancer dans la bonne direction.

Rendre hommage au service et aux sacrifices de ceux et celles qui ont porté l'uniforme de notre pays constitue l'une des grandes priorités du Ministère. Ce document donne un aperçu des importantes initiatives entreprises au cours du dernier exercice, notamment l'Année des vétérans de la guerre de Corée, la reconnaissance de l'action déterminante des gardiens de la paix et plusieurs autres. Le Ministère travaille à quelques projets d'envergure, notamment le centenaire de la Première Guerre mondiale et le 75e anniversaire de la Seconde Guerre mondiale.

Ce rapport se penche également sur quelques-uns des travaux importants du Bureau de l'ombudsman des vétérans. J'en profite pour féliciter l'ombudsman et son équipe pour leur dévouement au cours de l'année écoulée.

Je suis satisfait du Rapport ministériel sur le rendement 2013-2014, car il démontre clairement que notre gouvernement avance dans la bonne direction. Nous avons rencontré des défis, et continuerons d'en rencontrer, mais rien ne viendra entraver notre détermination à améliorer les services et les avantages offerts à nos vétérans et à leurs familles.

L'honorable Julian Fantino, C.P., député
Ministre des Anciens Combattants

Section I : Vue d'ensemble des dépenses de l'organisation

Profil de l'organisation

Ministre : L'honorable Julian Fantino, C.P., député

Premier dirigeant : Anne Marie Smart, sous-ministre par intérim

Portefeuille ministériel : Anciens Combattants

Instruments habilitants :
- *Loi sur le ministère des Anciens Combattants*[i]
- *Loi sur les mesures de réinsertion et d'indemnisation des militaires et vétérans des Forces canadiennes*[ii] (Nouvelle Charte des anciens combattants)
- *Loi sur les pensions*[iii]

Année d'incorporation ou de création : 1923

Contexte organisationnel

Raison d'être

C'est en partie grâce à ses réalisations en temps de guerre que le Canada est devenu un pays indépendant doté d'une identité unique. Anciens Combattants Canada (ACC) a pour raison d'être d'aider les personnes dont les efforts courageux nous ont laissé cet héritage et qui ont permis à notre nation de s'épanouir.

Le mandat d'ACC est énoncé dans la *Loi sur le ministère des Anciens Combattants*, en vertu de laquelle le ministre des Anciens Combattants doit voir « aux soins, au traitement ou à la réinsertion dans la vie civile de personnes ayant servi soit dans les Forces armées canadiennes ou dans la Marine marchande du Canada, soit dans la marine, la marine marchande, l'armée de terre ou l'aviation de Sa Majesté, de personnes qui ont pris part, d'une autre manière, à des activités reliées à la guerre, et de personnes désignées (…), et aux soins de leurs survivants ou des personnes à leur charge ». Par décret, il incombe à ACC de préserver le souvenir des réalisations et des sacrifices de ceux et celles qui ont servi le Canada en temps de guerre et de paix.

Responsabilités

Anciens Combattants Canada

Pour réaliser son mandat, Anciens Combattants Canada offre des services et des avantages qui répondent aux besoins des vétérans, d'autres personnes et de leurs familles. Les trois principaux rôles d'ACC sont les suivants :

Fournir des prestations d'invalidité et du soutien financier – ACC administre des programmes qui compensent les effets invalidants résultant des invalidités liées au service. Le Ministère offre

un soutien financier dans les cas où des invalidités liées au service ou susceptibles de mettre fin à une carrière touchent la capacité d'une personne de gagner sa vie.

Contribuer financièrement aux soins de santé et aux services de réinsertion – Le Ministère travaille avec des multiples ordres gouvernementaux pour offrir du financement, aux provinces ou vétérans, pour des avantages et des services de soins de santé visant à améliorer le mieux-être des vétérans et d'autres personnes admissibles et à favoriser leur autonomie.

Catalyser les activités commémoratives nationales et internationales – Le Ministère perpétue le souvenir des réalisations et des sacrifices de ceux et celles qui ont servi le Canada en temps de guerre, de conflit armé et de paix, et fait valoir l'importance de ces efforts dans le contexte canadien actuel. Anciens Combattants Canada perpétue la mémoire des morts de guerre et des vétérans du Canada, par le biais de son programme Le Canada se souvient[iv]. De plus, il assure l'entretien et le fonctionnement de quatorze monuments commémoratifs en Europe.

Que fait Anciens Combattants Canada

Anciens Combattants Canada appuie les hommes et les femmes qui mettent leur vie en péril pour défendre notre pays et ses valeurs. C'est ainsi qu'Anciens Combattants Canada fournit des services à plus de 200 000 citoyens et citoyennes, à savoir : les vétérans ayant servi en temps de guerre et les vétérans des Forces armées canadiennes (FAC), ainsi que leurs familles et survivants; les hommes et les femmes du service actif des Forces armées canadiennes, ainsi que leurs familles; les membres et anciens membres de la Gendarmerie royale du Canada (GRC), ainsi que d'autres personnes. Les programmes financiers et sociaux du Ministère comprennent : des prestations d'invalidité, des allocations, des services de représentation et de conseils juridiques en matière de pension, des soins médicaux, des services de réinsertion et des activités de commémoration. Ces programmes visent à reconnaître les sacrifices des vétérans consentis en temps de guerre et de conflit et en temps de paix, et à offrir une compensation pour les torts qu'ils ont subis tels que des troubles physiques et affectifs ou des pertes financières. Le Ministère offre également des services sociaux et des soins de santé novateurs, ainsi qu'une représentation et des conseils juridiques gratuits aux vétérans qui ne sont pas satisfaits de la décision sur leur demande de prestations d'invalidité.

Par ailleurs, ACC rend hommage aux vétérans par l'entremise d'activités de commémoration qui reconnaissent les services qu'ils ont rendus au Canada, et qui perpétuent le souvenir de leurs réalisations et de leurs sacrifices au cœur de tous les Canadiens et les Canadiennes.

Ombudsman des vétérans

Le Bureau de l'ombudsman des vétérans aide les vétérans, les hommes et les femmes qui portent l'uniforme des Forces armées canadiennes, les membres et les anciens membres de la GRC, ainsi que leurs familles et d'autres personnes, à régler des problèmes rattachés à ACC et à la *Déclaration des droits des anciens combattants*[v]. L'ombudsman des vétérans est un agent impartial et indépendant. Il relève directement du ministre des Anciens Combattants et voit à ce que les vétérans, leurs représentants et leurs familles soient traités de façon équitable.

Résultats stratégiques et Architecture d'alignement des programmes (AAP)

1 **Résultat stratégique : Mieux-être financier, physique et mental des anciens combattants admissibles**
- 1.1 **Programme :** Indemnités d'invalidités et de décès
  - 1.1.1 **Sous-programme :** Programme de pensions d'invalidité
    - 1.1.1.1 **Sous-sous-programme :** Pension d'invalidité
    - 1.1.1.2 **Sous-sous-programme :** Allocation d'incapacité exceptionnelle
    - 1.1.1.3 **Sous-sous-programme :** Allocation de traitement
    - 1.1.1.4 **Sous-sous-programme :** Autres allocations
  - 1.1.2 **Sous-programme :** Programme d'indemnités d'invalidité
    - 1.1.2.1 **Sous-sous-programme :** Indemnités d'invalidité
    - 1.1.2.2 **Sous-sous-programme :** Aide aux études
- 1.2 **Programme :** Programme de soutien financier
  - 1.2.1 **Sous-programme :** Avantages financiers
    - 1.2.1.1 **Sous-sous-programme :** Perte de revenus
    - 1.2.1.2 **Sous-sous-programme :** Allocation de soutien du revenu des Forces canadiennes
    - 1.2.1.3 **Sous-sous-programme :** Prestation de retraite supplémentaire
    - 1.2.1.4 **Sous-sous-programme :** Allocation pour déficience permanente
  - 1.2.2 **Sous-programme :** Allocation aux anciens combattants
- 1.3 **Programme :** Programme de soins de santé et services de réinsertion
  - 1.3.1 **Sous-programme :** Réadaptation
  - 1.3.2 **Sous-programme :** Services de transition de carrière
  - 1.3.3 **Sous-programme :** Avantages pour soins de santé
    - 1.3.3.1 **Sous-sous-programme :** Avantages pour soins de santé et services
    - 1.3.3.2 **Sous-sous-programme :** Programme de soins de santé – Régime de soins de santé de la fonction publique
  - 1.3.4 **Sous-programme :** Programme pour l'autonomie des anciens combattants
    - 1.3.4.1 **Sous-sous-programme :** Programme pour l'autonomie des anciens combattants – Soins à domicile et autres services
    - 1.3.4.2 **Sous-sous-programme :** Programme pour l'autonomie des anciens combattants – Autres services
  - 1.3.5 **Sous-programme :** Soins intermédiaires et soins de longue durée
    - 1.3.5.1 **Sous-sous-programme :** Établissements non ministériels – Programme pour l'autonomie des anciens combattants
    - 1.3.5.2 **Sous-sous-programme :** Établissements non ministériels – Soins de longue durée
  - 1.3.6 **Sous-programme :** Hôpital Sainte-Anne

2 **Résultat stratégique : Les Canadiens se souviennent de ceux et celles qui ont servi le Canada en temps de guerre et de paix et en situation de conflit armé, et leur témoignent de la reconnaissance**
- 2.1 **Programme :** Programme Le Canada se souvient
  - 2.1.1 **Sous-programme :** Éducation et sensibilisation du public
  - 2.1.2 **Sous-programme :** Cérémonies et activités
  - 2.1.3 **Sous-programme :** Partenariats et ententes de collaboration
  - 2.1.4 **Sous-programme :** Entretien des monuments commémoratifs et des cimetières
  - 2.1.5 **Sous-programme :** Programme de funérailles et d'inhumation

3 **Résultat stratégique : Les droits des anciens combattants relativement aux services et aux avantages qui satisfont à leurs besoins sont pris en considération par le portefeuille des Anciens Combattants**[1]
- 3.1 **Programme :** Bureau de l'ombudsman des vétérans

Services internes d'ACC

[1] Le Portefeuille inclut Anciens Combattants Canada et le Tribunal des anciens combattants (révision et appel) (TACRA). Le Bureau de l'ombudsman des vétérans fournit de l'information et un service d'aiguillage, et traite les plaintes, les questions d'ordre systémique et les nouveaux enjeux relatifs aux programmes et aux services fournis ou administrés par Anciens Combattants Canada. Le Bureau examine également les questions d'ordre systémique liées au TACRA.

Priorités organisationnelles

Priorité	Type	Résultat(s) stratégique(s) et/ou programmes
Moderniser le Ministère	Engagements pris en 2012-2013	Tous les résultats stratégiques et les activités de programme (AP)

Sommaire des progrès

Le Ministère a réalisé des progrès dans les secteurs suivants :

- A amélioré la rapidité avec laquelle sont rendues les décisions sur l'admissibilité aux prestations d'invalidité.
- A améliorer *Mon dossier ACC;* plus de 10 000 utilisateurs ont maintenant accès à des mises à jour personnalisées concernant les prestations et les services – une hausse de 5 900 utilisateurs depuis l'année précédente.
- A numérisé 2,5 millions de pages d'information, dont les dossiers et les formulaires médicaux.
- A amélioré l'accès à distance et sans fil aux réseaux d'ACC, ce qui permet aux employés d'ACC qui servent les vétérans à l'extérieur de leur bureau d'accéder à l'information requise.
- A simplifié, regroupé et modernisé les politiques en matière de programme pour les présenter dans un format électronique plus convivial et facile à consulter.
- A regroupé 49 adresses en une adresse centrale, ce qui permet aux vétérans de transmettre plus facilement des renseignements au Ministère.
- A étendu la diffusion de l'information grâce à divers médias, comme les applications numérisées et le contenu en ligne.
- A rendu possible la présentation en ligne de demandes liées à l'Accès à l'information et à la protection des renseignements personnels.
- A planifié la mise en œuvre d'un nouveau système électronique de gestion des documents et des dossiers (GCDocs).
- A contribué aux initiatives de modernisation pangouvernementales grâce à la transition vers des services d'administration de la paye et un nouveau système de paye.

Priorité	Type	Résultat(s) stratégique(s) et/ou programmes
Meilleure prestation de services	En cours depuis 2011	Ensemble des résultats stratégiques 1

Sommaire des progrès

Le Ministère a réalisé des progrès dans les secteurs suivants :

- A réduit les formalités administratives de manière à rendre les politiques et les programmes moins compliqués; a simplifié les processus de demandes de prestations d'invalidité; a amélioré la prestation des services en mettant en œuvre de nouvelles normes pour les services de soins de longue durée et les programmes de réadaptation et d'assistance professionnelle.
- A amélioré la rapidité et la communication des décisions liées aux prestations.
- A augmenté les services disponibles grâce au soutien à la gestion de cas personnalisée.
- A mis à jour la Stratégie en santé mentale du Ministère afin de l'harmoniser à celle que le ministère de la Défense nationale a lancée dernièrement.
- A établi et favorisé des partenariats importants, notamment :
    - le partenariat continu avec Service Canada qui vise à offrir des renseignements généraux sur les programmes et les services d'ACC, et à accepter les demandes du Programme pour l'autonomie des anciens combattants (PAAC) et de prestations d'invalidité.
    - le partenariat continu avec l'organisme à but non lucratif La Compagnie Canada visant à améliorer les occasions d'emploi pour les militaires et à créer un site Web pour aider les militaires à la retraite et les vétérans à se trouver un emploi au civil.
    - le partenariat continu avec l'organisme à but non lucratif La patrie gravée sur le cœur qui dirige le Conseil consultatif de la transition des vétérans et qui a établi 5 groupes de travail dans le cadre de ses recommandations visant à faciliter la transition d'un emploi militaire à un emploi civil.
    - un partenariat avec la Commission de la fonction publique concernant la *Loi sur l'embauche des vétérans* pour améliorer les occasions d'emploi pour les vétérans au secteur public.
    - le lancement de l'application mobile *OSI Connect/Connexion TSO*, en partenariat avec le groupe des Services de santé Royal Ottawa qui offre de l'information et de l'aide à ceux aux prises avec un état de stress post-traumatique (ESPT) ou atteints d'anxiété, de dépression, de toxicomanie et d'autres genres de TSO.
- A amélioré l'outil d'entrevue de transition et les lignes directrices connexes pour assurer une meilleure détermination des besoins des militaires en transition et offrir ce service aux membres de la GRC en transition.

Priorité	Type	Résultat(s) stratégique(s) et/ou programmes
Transfert de l'Hôpital Sainte-Anne	En cours depuis 2009	Résultat stratégique 1 AP ▪ Programme des soins de santé et services de réinsertion des vétérans
Sommaire des progrès		
Le Ministère a réalisé des progrès dans les secteurs suivants : Le transfert de l'Hôpital Sainte-Anne, dernier hôpital exploité par le Ministère, figure toujours parmi les priorités d'ACC. Pendant les négociations, le gouvernement du Canada a insisté sur le maintien des priorités de l'établissement, incluant : • veiller à ce que les vétérans aient un accès prioritaire à l'Hôpital Sainte-Anne ainsi qu'à ses soins et services exceptionnels, dans la langue officielle de leur choix; • protéger les intérêts des employés de l'Hôpital. Le Ministère a tenu les vétérans, les employés et les autres intervenants au courant des nouveaux jalons franchis dans les discussions et des progrès réalisés dans l'élaboration de la stratégie de ressources humaines visant à définir les postes essentielles et éviter toute interruption du service à l'Hôpital.		

Priorité	Type	Résultat(s) stratégique(s) et/ou programmes
Renouvellement du milieu de travail	Engagements pris en 2012-2013	Tous les résultats stratégiques AP ▪ Services internes

Sommaire des progrès

Le Ministère a réalisé des progrès dans les secteurs suivants :

- A amélioré les occasions pour les vétérans de se joindre à la fonction publique grâce au dépôt au Parlement d'un projet de loi proposant des modifications à la *Loi sur l'emploi dans la fonction publique* accordant aux vétérans :
  - la priorité d'embauche dans la fonction publique.
  - la considération dans tous les processus de nomination interne annoncés.
  - le statut de candidats préférentiels pour les postes annoncés à l'extérieur de la fonction publique, pour lesquels ils possèdent les compétences requises.
- A aligné l'effectif du Ministère avec les besoins de la population de vétérans.
- A commencé à augmenter des ressources dans les centres intégrés de soutien du personnel et les endroits près des bases des Forces armées canadiennes en croissance.
- La formation obligatoire continue et vise à améliorer les connaissances des employés à l'égard de la culture militaire – 2 636 employés d'ACC ont terminé le cours de formation à présent.
- A piloté un nouveau système de gestion des documents et des dossiers électroniques (GCDocs).
- A mis en œuvre un plan d'action en matière de protection des renseignements personnels en réponse à la vérification effectuée par le Commissariat à la protection de la vie privée du Canada.
- A créé la Boîte à outils des Ressources humaines (RH) pour assurer un accès rapide à de l'information, aux lignes directrices et aux formulaires liés aux services de RH.

Priorité	Type	Résultat(s) stratégique(s) et/ou programmes
Commémoration des vétérans et des soldats morts au service du Canada	Nouvel engagement en 2013-2014	Résultat stratégique 2 AP ▪ Le programme Le Canada se souvient
Sommaire des progrès		
Le Ministère a réalisé des progrès dans les secteurs suivants : • A célébré l'Année des vétérans de la guerre de Corée, le 60e anniversaire de l'armistice de la guerre de Corée et le 50e anniversaire de l'établissement des relations diplomatiques entre le Canada et la Corée du Sud. • Le ministre des Anciens Combattants a participé à plusieurs cérémonies commémoratives visant à souligner ces dates importantes et plusieurs autres, dont : o Avril 2013 – Le ministre et 36 vétérans canadiens de la guerre de Corée ont participé aux cérémonies commémoratives qui ont eu lieu au cimetière national de la République de Corée à Séoul, au mémorial de la guerre de Corée des Forces armées du Commonwealth à Gapyeong et au Jardin commémoratif canadien de la guerre de Corée à Naechon. o Juillet 2013 - Le ministre et la sénatrice Yonah Martin de la Colombie-Britannique se sont joints à une délégation de vétérans canadiens de la guerre de Corée et de représentants de la Légion royale canadienne et de l'Association canadienne des vétérans de la Corée pour participer à une série d'événements commémoratifs en République de Corée, organisés par le pays hôte. o Mars 2014 - Le ministre et une délégation de 10 vétérans canadiens ont participé aux cérémonies commémoratives du 50e anniversaire de la mission de maintien de la paix à Chypre, en témoignage des efforts du Canada en faveur de la paix et de stabilité de cette nation méditerranéenne. • A élaboré des plans afin de souligner le centenaire de la Première Guerre mondiale et le 75e anniversaire de la Seconde Guerre mondiale, et a prévu des activités de commémoration qui rendront hommage aux sacrifices consentis par les Canadiens et les Terre-Neuviens pendant ces deux guerres. Ces plans visent également à sensibiliser la population à la manière dont ces efforts de guerre ont contribué à façonner le Canada. • A commencé les démarches pour appuyer la construction d'un centre d'accueil permanent au Monument national du Canada à Vimy, en France. • A amélioré le Programme de funérailles et d'inhumation en augmentant le montant maximal versé pour des services funéraires et en élargissant les critères d'admissibilité pour inclure tous les vétérans des FAC décédés dont la succession n'est pas suffisante pour payer les coûts des services funéraires et d'inhumation.		

Priorité	Type	Résultat(s) stratégique(s) et/ou programmes
Progresser dans le traitement équitable de la communauté des vétérans	En cours depuis 2009	Résultat stratégique 3 AP ▪ Ombudsman des vétérans

Sommaire des progrès

En 2013-2014, le Bureau de l'ombudsman des vétérans (BOV) a continué d'apporter une aide directe, au moyen d'activités d'intervention précoce, pour assurer une résolution rapide des plaintes, des demandes de renseignements et des aiguillages. Le BOV a également cerné et examiné plusieurs problèmes émergents et systémiques et publié des rapports sur la continuité des services, dans le but d'appuyer l'examen que mène le comité parlementaire sur les améliorations proposées à la *Loi sur les mesures de réinsertion et d'indemnisation des militaires et vétérans des Forces armées canadiennes*, ou la Nouvelle Charte des anciens combattants.

Par ailleurs, le BOV a poursuivi sa démarche de communication et de sensibilisation en prenant contact avec les vétérans et d'autres intervenants au moyen des initiatives suivantes :

- Intervention auprès du Comité permanent des anciens combattants et du Comité permanent de la défense nationale et des anciens combattants;
- Cinq consultations des intervenants;
- Réunion du Conseil consultatif de l'ombudsman des vétérans;
- 51 présentations à des parlementaires (breffages de députés et de sénateurs);
- 118 entrevues dans les médias;
- Séances de discussions avec des vétérans, des membres des FAC et de la GRC et autres parties intéressées, dont 41 breffages et réunions avec des personnes et des organismes;
- Présence aux commémorations du 60e anniversaire en Corée, ainsi qu'à la cinquième Conférence internationale des institutions d'ombudsman des forces armées à Oslo, en Norvège;
- Rédaction de 50 articles (dont blogues, communiqués de presse, articles d'opinion et articles en collaboration spéciale);
- Prise de contact avec le public canadien par l'intermédiaire de réseaux sociaux tels que Facebook, YouTube et Twitter;
- Deux sondages, l'*Étude de l'ombudsman des vétérans 2013 sur la sensibilisation des vétérans et des autres clients* et le *Questionnaire sur le degré de satisfaction du client 2014*.

Analyse des risques

Principaux risques

En 2013-2014, Anciens Combattants Canada a continué de moderniser ses processus d'affaires pour offrir un service meilleur et plus rapide aux vétérans et à leurs familles ainsi que le soutien dont ils ont besoin, au moment où ils en ont besoin. Aider les vétérans à effectuer la transition vers la vie civile continue d'être prioritaire pour nous, puisque nous servons un plus grand nombre de vétérans de l'ère moderne. À l'appui de cet objectif, le Ministère a continué d'améliorer son approche de gestion intégrée du risque, qui permet d'établir des liens avec les plans, les priorités, le rendement et les résultats et d'en rendre compte à la haute direction.

Le tableau ci-dessous indique les trois principaux risques externes du Ministère et les mesures qui sont prises pour les atténuer.

Risque	Stratégie de réaction au risque	Lien vers l'Architecture d'alignement des programmes
Exécution des programmes La capacité du Ministère de s'adapter aux changements découlant de la modernisation de la prestation des programmes a été gérée avec succès	ACC a, de manière proactive, simplifié les processus afin de réduire la complexité, les recoupements et les délais d'exécution liés aux avantages. Parmi les succès récents, citons : • l'élimination de l'exigence selon laquelle les vétérans doivent soumettre des reçus pour les demandes de remboursement des frais de déplacement à des fins médicales. • la réduction des délais d'exécution liés aux prestations d'invalidité et aux services de réadaptation. • l'amélioration de l'accès des vétérans à des services et à de l'information en ligne. • l'augmentation des activités de surveillance des services pour que les programmes atteignent les résultats escomptés. • l'amélioration de service aux vétérans avec l'addition d'Agents des services aux clients (experts d'Anciens Combattants) à huit points de service de Service Canada.	Résultat stratégique 1
Partenariats ACC a géré des partenariats de manière efficace qui appuyait les vétérans et leurs familles	ACC a géré ses partenariats pour améliorer les prestations de services comme en témoigne : • la réduction du temps de traitement des paiements par l'entremise de Croix Bleue Medavie. • L'amélioration de l'accès aux services grâce au partenariat avec Service Canada. • l'augmentation des occasions d'emploi grâce	Résultats stratégiques 1 et 2

Risque	Stratégie de réaction au risque	Lien vers l'Architecture d'alignement des programmes
	aux partenariats avec les organismes à but non lucratif La patrie gravée sur le cœur et La Compagnie Canada. • la réduction des temps d'attente lorsque les vétérans téléphonent au sujet de leurs soins de santé et de leurs paiements dans le cadre du PAAC. ACC continuera : • de faire la surveillance plus rapprochée du rendement des partenaires et des fournisseurs de services; • d'accroître les communications avec les partenaires et les intervenants; • d'accroître la collaboration avec le ministère de la Défense nationale (MDN) et les FAC.	
Transfert de l'Hôpital Sainte-Anne ACC négocie le transfert réussi de l'Hôpital Sainte-Anne au gouvernement du Québec	ACC a : • continué de faire appel à des groupes de travail intergouvernementaux en vue d'échanger de l'information et de déterminer les enjeux potentiels et de les régler rapidement; • signalé tout changement ou toute mise a en lien avec le projet; • établi des partenariats avec des secteurs d'ACC et d'autres ministères fédéraux afin d'atténuer toute perte possible d'expertise organisationnelle.	Résultat stratégique 1 Sous-sous-programme 1.3.6

Dépenses réelles

Ressources financières budgétaires (dollars)

Budget principal des dépenses 2013-2014	Dépenses prévues 2013-2014	Autorisations totales pouvant être utilisées 2013-2014	Dépenses réelles (autorisations utilisées) 2013-2014	Écart (dépenses réelles moins dépenses prévues)
3 637 899 334	3 649 699 334	3 679 977 419	3 513 572 889	(136 126 445)

Ressources humaines (équivalents temps plein [ETP])

	Prévu 2013-2014	Réel 2013-2014	Écart (réel moins prévu) 2013-2014
Anciens Combattants Canada	3 115	3 050	(65)
Bureau de l'ombudsman des vétérans	38	35	(3)

Sommaire du rendement budgétaire

Sur l'exercice 2013-2014, la prévision de dépenses du Ministère s'établissait à 3 650 millions de dollars (comme il était précisé dans le Rapport sur les plans et les priorités 2013-2014). De ce chiffre, 3 299 millions devaient parvenir aux vétérans eux-mêmes ou être affectés à l'exécution des programmes à leur intention, sous la forme de subventions, de contributions, de soins santé, de services de réhabilitation professionnelle et d'autres achats réalisés pour leur compte (médicaments d'ordonnance, soins de longue durée, etc.). Les dépenses de rémunération et de fonctionnement, les avantages sociaux des employés et les activités de l'Hôpital Sainte-Anne composent le solde des dépenses, soit 351 millions de dollars.

Environ 50 % des dépenses liées au Résultat stratégique 2 sont destinées à l'entretien des sépultures de guerre, funérailles et inhumation, restauration de cénotaphes, et partenariats communautaires. Ces dépenses sont en sus de celles pour les activités à l'étranger et domestiques pour les vétérans.

La variation observée dans les dépenses liées aux programmes à l'intention des vétérans est attribuable à une fluctuation de la demande, qui s'explique par des besoins changeants des personnes à qui le Ministère offre des services. La variation de 1,4 % du Budget de fonctionnement est due à l'enveloppe accordée pour la construction d'un centre d'accueil permanent au Monument national du Canada à Vimy, en France, ainsi qu'à un complément de financement du Conseil du Trésor pour les négociations collectives, les avantages sociaux et les allocations.

Sommaire du rendement budgétaire pour les résultats stratégiques et les programmes (dollars)

Résultats stratégiques, programmes et Services internes	Budget principal des dépenses 2013-2014	Dépenses prévues 2013-2014	Dépenses prévues 2014-2015	Dépenses prévues 2015-2016	Autorisations totales pouvant être utilisées 2013-2014	Dépenses réelles (autorisations utilisées) 2013-2014	Dépenses réelles (autorisations utilisées) 2012-2013	Dépenses réelles (autorisations utilisées) 2011-2012[2]
Résultat stratégique 1 : Mieux-être financier, physique et mental des anciens combattants admissibles								
1.1 Indemnités d'invalidité et de décès	2 218 915 506	2 220 917 139	2 131 096 720	2 113 602 522	2 167 432 413	2 099 828 254	2 141 827 143	2 261 126 982
1.2 Programme de soutien financier	156 903 321	157 010 536	223 360 801	257 306 770	179 928 633	163 442 979	120 356 006	
1.3 Programme de soins de santé et services de réinsertion	1 148 533 019	1 152 248 177	1 100 616 904	1 082 826 508	1 200 658 912	1 118 351 751	1 095 616 261	1 106 438 704
Résultat Stratégique 1 Sous-total	**3 524 351 846**	**3 530 175 852**	**3 455 074 425**	**3 453 735 800**	**3 548 019 958**	**3 381 622 984**	**3 357 799 410**	**3 367 565 686**
Résultat stratégique 2 : Les Canadiens se souviennent de ceux et celles qui ont servi le Canada en temps de guerre et de paix et en situation de conflit armé, et leur témoignent de la reconnaissance								
2.1 Programme Le Canada se souvient	41 423 499	43 433 960	50 034 622	43 112 623	52 426 475	41 150 530	42 969 111	42 869 069
Résultat stratégique 2 Sous-total	41 423 499	43 433 960	50 034 622	43 112 623	52 426 475	41 150 530	42 969 111	42 869 069
Résultat stratégique 3 : Les droits des anciens combattants relativement aux services et aux avantages qui satisfont à leurs besoins sont pris en considération par le portefeuille des Anciens Combattants								
3.1 Bureau de l'ombudsman des vétérans	5 855 217	6 055 217	5 790 009	5 790 009	6 200 073	4 953 006	5 073 438	5 644 498
Résultat stratégique 3 Sous-total	5 855 217	6 055 217	5 790 009	5 790 009	6 200 073	4 953 006	5 073 438	5 644 498
Services internes								
Services internes Sous-total	66 268 772	70 034 305	66 079 710	64 546 771	73 330 913	85 846 369	80 385 882	81 007 997
Total	3 637 899 334	3 649 699 334	3 576 978 766	3 567 185 203	3 679 977 419	3 513 572 889	3 486 227 841	3 497 087 250

[2] En 2012-2013 la structure de l'Architecture d'alignement des programmes du Ministère a été modifiée de deux à trois programmes sous le résultat stratégique 1.

Harmonisation des dépenses avec le cadre pangouvernemental

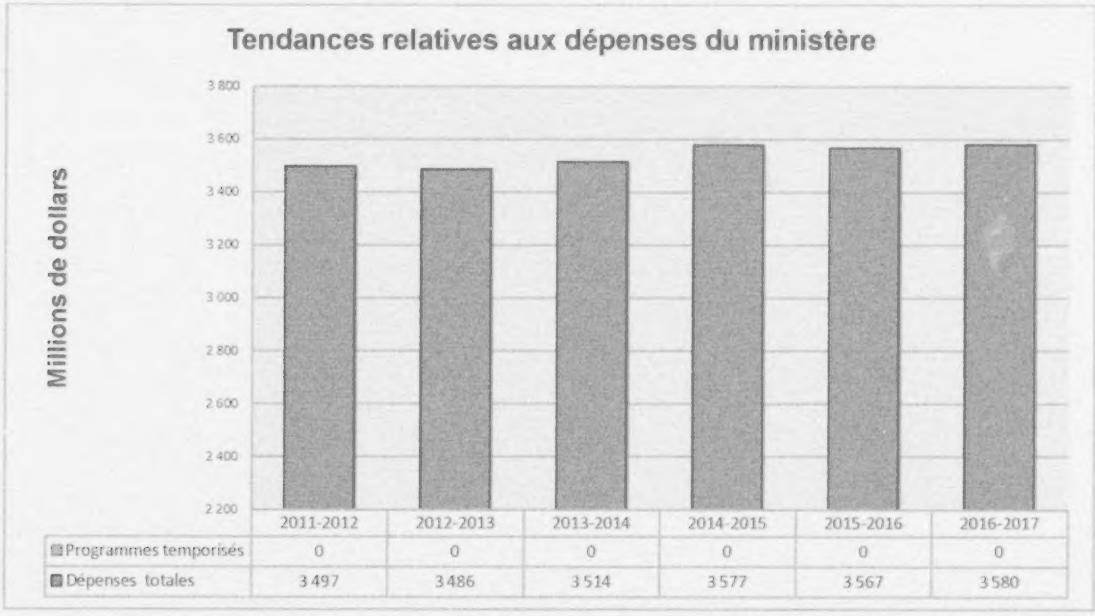
Harmonisation des dépenses réelles pour 2013-2014 avec le cadre pangouvernemental[vi] (dollars)

Résultat stratégique	Programme	Secteur de dépenses	Résultat du gouvernement du Canada	Dépenses réelles pour 2013–2014
1) Mieux-être financier, physique et mental des anciens combattants admissibles	1.1 Indemnités d'invalidité et de décès	Affaires économiques	La sécurité du revenu et l'emploi pour les Canadiens	2 099 828 254
	1.2 Programme de soutien financier	Affaires économiques	La sécurité du revenu et l'emploi pour les Canadiens	163 442 979
	1.3 Programme de soins de santé et services de réinsertion	Affaires sociales	Des Canadiens en santé	1 118 351 751
2) Les Canadiens se souviennent de ceux et celles qui ont servi le Canada en temps de guerre et de paix et en situation de conflit armé, et leur témoignent de la reconnaissance	2.1 Programme Le Canada se souvient	Affaires sociales	Une culture et un patrimoine canadiens dynamiques	41 150 530
3) Les droits des anciens combattants relativement aux services et aux avantages qui satisfont à leurs besoins sont pris en considération par le portefeuille des Anciens Combattants	3.1 Bureau de l'ombudsman des vétérans	Affaires économiques	La sécurité du revenu et l'emploi pour les Canadiens	4 953 006

Total des dépenses prévues par secteur de dépenses (dollars)

Secteur de dépenses	Total des dépenses prévues	Total des dépenses réelles
Affaires économiques	2 383 982 892	2 268 224 239
Affaires sociales	1 195 682 137	1 159 502 281
Affaires internationales	-	-
Affaires gouvernementales	-	-

Tendances relatives aux dépenses du Ministère



Le budget d'ACC fluctue d'un exercice à l'autre en raison de la nature de ses programmes, qui sont axés sur la demande, ainsi que sur les besoins et les droits des vétérans.

Le total des dépenses d'ACC sur la période 2013-2014 s'inscrit à 3 514 millions de dollars, soit une hausse de presque 1 % par rapport à l'exercice 2012-2013, où le total se chiffrait à 3 486 millions. Les dépenses en subventions et contributions ont continué à grimper régulièrement pour passer de 2 579 millions de dollars en 2012-2013 à 2 636 millions en 2013-2014. Cette hausse est imputable à l'augmentation de la demande liée aux programmes de la Nouvelle Charte des anciens combattants, atténuée en partie par la diminution de la demande pour les programmes traditionnels du Ministère.

Tous les vétérans qui demandent une prestation à laquelle ils ont droit doivent la toucher, qu'ils soient dix ou 100 à le faire.

Budget des dépenses par crédit voté

Pour obtenir des renseignements au sujet des crédits votés et des dépenses législatives d'Anciens Combattants Canada, veuillez consulter les *Comptes publics du Canada 2014* sur le site Web de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada[vii].

Section II : Analyse des programmes par résultat stratégique

Résultat stratégique 1 : *Mieux-être financier, physique et mental des anciens combattants admissibles*

Programme 1.1 : Indemnités d'invalidité et de décès

Description

Ce programme vient en aide aux anciens combattants admissibles, aux membres des Forces armées canadiennes et aux vétérans admissibles, et aux membres de leur famille – survivants, conjoint ou conjoint de fait, personnes à leur charge – ainsi qu'aux civils admissibles dont la vie a été affectée de manière permanente à la suite de services rendus à leur pays. Pour reconnaître les conséquences des invalidités ou décès liées aux services rendus, une indemnité est versée sous la forme d'une pension d'invalidité mensuelle, d'indemnités d'invalidité forfaitaires et d'allocations mensuelles. Le montant est accordé en fonction de la gravité de l'incapacité et de son impact sur le fonctionnement quotidien. Ce programme est exécuté grâce à des subventions.

Ressources financières budgétaires (dollars)

Budget principal des dépenses 2013-2014	Dépenses prévues 2013-2014	Autorisations totales pouvant être utilisées 2013-2014	Dépenses réelles (autorisations utilisées) 2013-2014	Écart (dépenses réelles moins dépenses prévues) 2013-2014
2 218 915 506	2 220 917 139	2 167 432 413	2 099 828 254	(121 088 885)

Ressources humaines (équivalents temps plein [ETP])

Prévu 2013-2014	Réel 2013-2014	Écart (nombre réel moins nombre prévu) 2013-2014
686,0	691,8	5,8

Résultats du rendement

Résultat attendu	Indicateurs de rendement	Cibles	Résultats réels
Les invalidités liées au service des anciens combattants et vétérans admissibles sont reconnues	Le pourcentage de premières demandes de prestations d'invalidité entraînant une décision favorable	65 %	70 %

Analyse du rendement et leçons retenues

En 2013-2014, ACC a traité près de 17 000 premières demandes de prestations d'invalidité, dont 70 % comportaient au moins 1 décision favorable, ce qui est supérieur à la cible établie à 65 %.

Sous-programme 1.1.1 : Programme de pension d'invalidité

Description

Ce programme, en guise de reconnaissance, donne une compensation aux anciens combattants admissibles, aux membres des Forces armées canadiennes et aux vétérans qui ont demandé une pension d'invalidité avant le 1er avril 2006, aux survivants et personnes à leur charge ainsi qu'aux civils admissibles qui subissent les effets d'une invalidité ou d'une mort imputables au service militaire. Une indemnité est versée sous la forme d'une pension d'invalidité mensuelle. Les bénéficiaires de cette pension qui sont hospitalisés ou qui reçoivent des soins ambulatoires en raison de leur état sont indemnisés et peuvent recevoir une allocation supplémentaire pour la période des soins. Ce programme indemnise également les bénéficiaires qui ressentent les effets d'une invalidité dans leur vie personnelle que ce soit pour leurs vêtements, les besoins d'assistance pour répondre à leurs besoins personnels ou pour des besoins de soins de santé exceptionnels. Cette indemnité est donnée mensuellement. Ce programme est exécuté grâce à des subventions.

Ressources financières budgétaires (dollars)

Dépenses prévues 2013-2014	Dépenses réelles 2013-2014	Écart (dépenses réelles moins dépenses prévues) 2013-2014
1 670 918 570	1 601 045 772	(69 872 798)

Ressources humaines (ETP)

Prévu 2013-2014	Réel 2013-2014	Écart (nombre réel moins nombre prévu) 2013-2014
343,0	345,9	2,9

Résultats du rendement

Résultat attendu	Indicateurs de rendement	Cibles	Résultats réels
Les anciens combattants admissibles reçoivent rapidement une décision au sujet de leur demande de pension d'invalidité	Le pourcentage de décisions d'invalidité rendues en 16 semaines	80 %	91 %

Analyse du rendement et leçons retenues

ACC a dépassé la cible établie à 80 % en mettant en œuvre de nouveaux processus opérationnels à l'appui d'une décision d'admissibilité plus rapide à l'égard des prestations d'invalidité. En octobre 2013, le Ministère a apporté des améliorations aux processus permettant ainsi de simplifier et de rendre plus rapidement des décisions liées aux affections du genou (une seule affection). Les nouvelles demandes pour ces affections sont donc attribuées directement aux décideurs, ce qui a pour effet d'éliminer un niveau administratif et de réduire les formalités pour les demandeurs.

Sous-Sous-programme 1.1.1.1 : Pensions d'invalidité

Description
Ce programme, en guise de reconnaissance, donne une compensation aux anciens combattants admissibles, aux membres des Forces armées canadiennes et aux vétérans qui ont demandé une pension d'invalidité avant le 1er avril 2006, aux survivants et aux personnes à leur charge, ainsi qu'aux civils qui subissent les effets d'une invalidité ou d'une mort imputable au service militaire. En vertu de la *Loi sur les pensions*, une indemnité est versée sous la forme d'une pension d'invalidité mensuelle. Ce programme est exécuté grâce à des subventions.

Ressources financières budgétaires (dollars)

Dépenses prévues 2013-2014	Dépenses réelles 2013-2014	Écart (dépenses réelles moins dépenses prévues) 2013-2014
1 549 573 427	1 485 536 452	(64 036 975)

Ressources humaines (ETP)

Prévu 2013-2014	Réel 2013-2014	Écart (nombre réel moins nombre prévu) 2013-2014
269,3	271,5	2,2

Résultats du rendement

Résultat attendu	Indicateurs de rendement	Cibles	Résultats réels
Les anciens combattants admissibles reçoivent rapidement les paiements de leur pension d'invalidité	Le pourcentage de paiements traités dans la semaine suivant la décision favorable concernant une première demande de pension d'invalidité	80 %	73 %

Analyse du rendement et leçons retenues

Des progrès ont été réalisés au cours de l'année écoulée en ce qui concerne le traitement des paiements de pensions d'invalidité. Bien qu'en fin d'année, le taux du traitement dans la semaine suivant une décision favorable ait été de 73 %, soit en-deçà de l'objectif de 80 %, il est remonté au-dessus de 80 % lors du second semestre de l'exercice. En septembre 2013, la mise en œuvre de nouveaux flux de travail et le développement de nouveaux outils de contrôle de la charge de travail ont permis d'accroître l'efficacité du traitement des paiements. Grâce à ces améliorations, le taux a enfin dépassé l'objectif de 80 % aux troisième et quatrième trimestres de l'exercice 2013-2014 et on s'attend à ce que l'amélioration se poursuive en 2014-2015.

Sous-Sous-programme 1.1.1.2 : Allocation d'incapacité exceptionnelle

Description
Ce programme, en guise de reconnaissance, donne une compensation aux anciens combattants admissibles, aux membres des Forces armées canadiennes et aux vétérans qui ont demandé une pension d'invalidité avant le 1er avril 2006 ainsi qu'aux civils admissibles qui subissent les effets d'une invalidité imputable au service militaire entraînant des besoins de santé exceptionnels. Les bénéficiaires d'une pension correspondant à 98 % ou plus du taux de pension et qui souffrent d'une incapacité exceptionnelle causée ou découlant de l'invalidité pour laquelle ils reçoivent une pension ont droit à une indemnité mensuelle. Ce programme est exécuté grâce à des subventions.

Ressources financières budgétaires (dollars)

Dépenses prévues 2013-2014	Dépenses réelles 2013-2014	Écart (dépenses réelles moins dépenses prévues) 2013-2014
13 346 286	15 600 559	2 254 273

Ressources humaines (ETP)

Prévu 2013-2014	Réel 2013-2014	Écart (nombre réel moins nombre prévu) 2013-2014
3,4	3,5	0,1

Résultats du rendement

Résultat attendu	Indicateurs de rendement	Cibles	Résultats réels
Les anciens combattants admissibles reçoivent rapidement une décision au sujet de leur allocation d'incapacité exceptionnelle	Le pourcentage de décisions sur les allocations d'incapacité exceptionnelle rendues en 12 semaines	80 %	80 %

Analyse du rendement et leçons retenues

En décembre 2013, des améliorations apportées au système ont permis au Ministère de contrôler et de déclarer plus rapidement les décisions sur les allocations d'incapacité exceptionnelle. Ces améliorations ont aidé le Ministère à tenir son engagement de décision en moins de 12 semaines pour l'exercice 2013-2014.

Sous-Sous-programme 1.1.1.3 : Allocation de traitement

Description
Ce programme, en guise de reconnaissance, donne une compensation aux anciens combattants admissibles, aux membres des Forces armées canadiennes et aux vétérans qui ont demandé une pension d'invalidité avant le 1er avril 2006 ainsi qu'aux civils admissibles qui subissent les effets d'une invalidité imputable au service militaire. Les bénéficiaires de cette pension qui sont hospitalisés ou qui reçoivent des soins ambulatoires en raison de leur état sont indemnisés et peuvent recevoir une allocation supplémentaire pour la période des soins correspondant à 100 % du taux de pension. Ce programme est exécuté grâce à des subventions

Ressources financières budgétaires (dollars)

Dépenses prévues 2013-2014	Dépenses réelles 2013-2014	Écart (dépenses réelles moins dépenses prévues) 2013-2014
847 143	741 120	(106 023)

Ressources humaines (ETP)

Prévu 2013-2014	Réel 2013-2014	Écart (nombre réel moins nombre prévu) 2013-2014
1,7	1,7	0

Résultats du rendement

Résultat attendu	Indicateurs de rendement	Cibles	Résultats réels
Les anciens combattants admissibles sont indemnisés pendant les périodes de soins aigus en raison de leur affection indemnisée	Le nombre de personne ayant reçu une allocation pour soins pendant l'année financière	225	215

Analyse du rendement et leçons retenues

Le nombre de bénéficiaires du Programme d'allocation de traitement décroît régulièrement. Sur la période 2013-2014, 215 anciens combattants ont touché des prestations en vertu du programme, soit 14 % de moins que les 249 bénéficiaires de l'année précédente. Sur les cinq prochaines années, on prévoit une diminution de près de 30 % du nombre de bénéficiaires, comme le laisse supposer la baisse du nombre de bénéficiaires de pensions d'invalidité.

Sous-Sous-programme 1.1.1.4 : Autres allocations

Description
Ce programme, en guise de reconnaissance, donne une compensation aux anciens combattants admissibles, aux membres des Forces armées canadiennes et aux vétérans qui ont demandé une pension d'invalidité avant le 1er avril 2006 ainsi qu'aux civils admissibles qui vivent avec une invalidité attribuable au service. Ce programme reconnaît et dédommage également les bénéficiaires d'une pension d'invalidité qui ressentent les effets particuliers qu'une invalidité peut avoir sur leurs vêtements. Les bénéficiaires d'une indemnisation frappés d'une invalidité totale, attribuable ou non au service militaire, et qui requièrent des soins reçoivent une aide pour soins. Cette aide prend la forme d'une allocation mensuelle. L'aide aux études peut être donnée aux personnes à la charge d'anciens combattants décédés en raison de leur service militaire ou qui touchaient une indemnisation au taux de 48 % ou plus au moment de la mort. Ce programme est exécuté grâce à des subventions.

Ressources financières budgétaires (dollars)

Dépenses prévues 2013-2014	Dépenses réelles 2013-2014	Écart (dépenses réelles moins dépenses prévues) 2013-2014
107 151 714	99 167 641	(7 984 073)

Ressources humaines (ETP)

Prévu 2013-2014	Réel 2013-2014	Écart (nombre réel moins nombre prévu) 2013-2014
68,6	69,2	0,6

Résultats du rendement

Résultat attendu	Indicateurs de rendement	Cibles	Résultats réels
Les anciens combattants admissibles reçoivent rapidement une décision au sujet de leur demande d'indemnité spéciale pour une allocation de vêtements et une allocation pour soins	Le pourcentage de décisions au sujet de l'indemnité spéciale (allocation pour soins, allocation de vêtements) rendues en 6 semaines	80 %	88 %

Analyse du rendement et leçons retenues

En 2013-2014, le Ministère a entrepris d'élaborer de nouveaux processus opérationnels pour appuyer les décideurs dans l'atteinte de la cible de 6 semaines établie à l'égard des décisions touchant l'allocation d'incapacité exceptionnelle et l'allocation vestimentaire.

Sous-programme 1.1.2 : Programme d'indemnités d'invalidité

Description
Selon la Nouvelle Charte des anciens combattants en vigueur depuis le 1er avril 2006, ce programme reconnaît et indemnise les membres et les vétérans admissibles des Forces armées canadiennes et, dans certains cas, les conjoints ou conjoints de fait survivants ainsi que les enfants à la charge. Les indemnités sont données en cas de décès, de détention et pour les effets non économiques d'une invalidité liée au service, y compris la douleur et la souffrance, la perte fonctionnelle et les effets d'une déficience permanente sur la vie des membres des Forces armées canadiennes, des vétérans et de leurs familles. Ce programme reconnaît et dédommage également les bénéficiaires d'une indemnité d'invalidité qui ressentent les effets particuliers qu'une invalidité peut avoir pour leurs vêtements. Cette indemnité est donnée sous la forme d'une somme d'argent et une allocation mensuelle pour vêtements. Une aide aux études est prévue pour les enfants ou les personnes à la charge de membres des Forces armées canadiennes décédés en raison de leur service militaire. Ce programme est exécuté grâce à des subventions.

Ressources financières budgétaires (dollars)

Dépenses prévues 2013-2014	Dépenses réelles 2013-2014	Écart (dépenses réelles moins dépenses prévues) 2013-2014
549 998 569	498 782 482	(51 216 087)[3]

Ressources humaines (ETP)

Prévu 2013-2014	Réel 2013-2014	Écart (nombre réel moins nombre prévu) 2013-2014
343,0	345,9	2,9

Résultats du rendement

Résultat attendu	Indicateurs de rendement	Cibles	Résultats réels
Les vétérans admissibles reçoivent rapidement une décision au sujet de leur demande d'indemnité d'invalidité	Le pourcentage de décisions au sujet des indemnités d'invalidité rendues en 16 semaines	80 %	81 %

[3] L'écart entre les dépenses réelles et planifiées est attribuable à un nombre de demandeurs inférieur aux prévisions en ce qui a trait aux indemnités d'invalidité fondées sur la demande.

Analyse du rendement et leçons retenues

ACC a dépassé la cible établie à 80 % en mettant en œuvre de nouveaux processus opérationnels à l'appui d'une décision d'admissibilité plus rapide à l'égard des prestations d'invalidité. En octobre 2013, le Ministère a apporté des améliorations aux processus permettant ainsi de simplifier et de rendre plus rapidement des décisions liées aux affections du genou (une seule affection). Les nouvelles demandes pour ces affections sont donc attribuées directement aux décideurs, ce qui a pour effet d'éliminer un niveau administratif et de réduire les formalités pour les demandeurs.

Sous-Sous-programme 1.1.2.1 : Indemnités d'invalidité

Description
Ce programme reconnaît et indemnise les membres des Forces armées canadiennes et les vétérans qui sont frappés d'invalidité. Dans certains cas, le programme indemnise également le conjoint ou conjoint de fait survivant ainsi que les enfants à la charge des survivants. Les indemnités sont données en cas de décès, de détention et pour les effets non économiques d'une invalidité liée au service, y compris la douleur et la souffrance, la perte fonctionnelle et les effets d'une déficience permanente sur la vie des membres des Forces armées canadiennes, des vétérans et de leurs familles. Ce programme reconnaît et dédommage également les bénéficiaires d'une indemnité d'invalidité qui ressentent les effets particuliers qu'une invalidité peut avoir sur leurs vêtements. Cette indemnité est donnée sous la forme d'une somme d'argent et d'une allocation mensuelle. Ce programme est exécuté grâce à des subventions.

Ressources financières budgétaires (dollars)

Dépenses prévues 2013-2014	Dépenses réelles 2013-2014	Écart (dépenses réelles moins dépenses prévues) 2013-2014
549 290 855	498 065 440	(51 225 415)

Ressources humaines (ETP)

Prévu 2013-2014	Réel 2013-2014	Écart (nombre réel moins nombre prévu) 2013-2014
341,6	344,5	2,9

Résultats du rendement

Résultat attendu	Indicateurs de rendement	Cibles	Résultats réels
Les vétérans admissibles reçoivent rapidement les paiements de leur indemnité d'invalidité	Le pourcentage de paiements d'une première demande d'indemnité d'invalidité, traités dans la semaine suivant la décision du vétéran relative au mode de paiement	80 %	96 %

Analyse du rendement et leçons retenues

En 2013-2014, ACC a traité près de 6 000 paiements liés à des premières demandes d'indemnité d'invalidité, dont 96 % dans la semaine qui a suivi la décision communiquée aux vétérans concernant leur mode de paiement, ce qui est supérieur à la cible établie à 80 %.

Sous-Sous-programme 1.1.2.2 : Aide aux études

Description
Le programme reconnaît et indemnise les personnes à la charge de membres des Forces armées canadiennes ou de vétérans décédés en raison de leur service militaire qui y sont admissibles. Cette aide peut être donnée pour une période de quatre ans ou 36 mois d'enseignement afin de défrayer des études universitaires, collégiales ou de commerce. Ce programme est exécuté grâce à des subventions.

Ressources financières budgétaires (dollars)

Dépenses prévues 2013-2014	Dépenses réelles 2013-2014	Écart (dépenses réelles moins dépenses prévues) 2013-2014
707 714	717 042	9 328

Ressources humaines (ETP)

Prévu 2013-2014	Réel 2013-2014	Écart (nombre réel moins nombre prévu) 2013-2014
1,4	1,4	0

Résultats du rendement

Résultat attendu	Indicateurs de rendement	Cibles	Résultats réels
Les enfants à charge d'un vétéran ou militaire décédé et admissible reçoivent une aide financière pour faire des études supérieures	Le nombre d'enfants à charge ayant fait des études supérieures dans le cadre du Programme d'aide à l'éducation	75	93

Analyse du rendement et leçons retenues

Dans le cadre du cycle officiel d'examen des politiques d'ACC, la politique sur l'aide aux études a été simplifiée et modernisée pour être présentée dans un format électronique plus convivial et facile à consulter, qui facilite le processus décisionnel.

Program 1.2 : Programme de soutien financier

Description

Ce programme offre une allocation de soutien du revenu pour les anciens combattants et vétérans des Forces armées canadiennes admissibles, les civils admissibles et leurs survivants. L'objectif de ce programme est de s'assurer que les bénéficiaires profiteront d'un revenu suffisant pour répondre à leurs besoins fondamentaux. Il reconnaît les effets du service en temps de guerre pour les anciens combattants ayant servi en temps de guerre. Ce soutien au revenu peut être versé sous forme d'une allocation mensuelle aux anciens combattants. Le programme prévoit également un soutien économique pour les vétérans des Forces armées canadiennes, leurs survivants, leur conjoint ou conjoint de fait et les personnes à leur charge. L'objectif est de contrer l'impact que pourrait avoir une fin de carrière, une blessure subie en service ou un décès sur la capacité d'un vétéran des Forces armées canadiennes à gagner un revenu, à progresser dans sa carrière ou à épargner pour sa retraite.

L'indemnité est fournie sous la forme d'un paiement de soutien du revenu mensuel. Une indemnité forfaitaire de retraite complémentaire est offerte à ceux souffrant d'une invalidité totale et permanente. Il existe aussi une allocation pour ceux qui souffrent d'une invalidité grave et permanente. Ce programme est exécuté grâce à des subventions.

Ressources financières budgétaires (dollars)

Budget principal des dépenses 2013-2014	Dépenses prévues 2013-2014	Autorisations totales pouvant être utilisées 2013-2014	Dépenses réelles (autorisations utilisées) 2013-2014	Écart (dépenses réelles moins dépenses prévues) 2013-2014
156 903 321	157 010 536	179 928 633	163 442 979	6 432 443

Ressources humaines (ETP)

Prévu 2013-2014	Réel 2013-2014	Écart (nombre réel moins nombre prévu) 2013-2014
46,0	46,1	0,1

Résultats du rendement

Résultat attendu	Indicateurs de rendement	Cibles	Résultats réels
Le revenu des anciens combattants et vétérans est suffisamment élevé pour qu'ils puissent subvenir à leurs besoins fondamentaux	Le pourcentage de bénéficiaires d'allocations pour perte de revenus dont le revenu est supérieur à la mesure de faible revenu	90 %	93,7 % - vétérans de la Force régulière 94,9 % - vétérans de la Réserve (classe C)

Analyse du rendement et leçons retenues

Le Ministère a effectivement mis fin à la déduction de la pension d'invalidité dans le calcul du montant de l'allocation pour perte de revenus, de l'allocation de soutien du revenu des Forces canadiennes (SRFC) et de l'allocation d'ancien combattant.

Sous-programme 1.2.1 : Avantages financiers

Description

Le programme apporte un soutien économique aux vétérans admissibles des Forces armées canadiennes, aux survivants, aux conjoints ou aux conjoints de fait et aux personnes à leur charge pour contrer l'impact économique d'une fin de carrière, d'une blessure en service ou d'un décès sur la capacité d'un vétéran à gagner un revenu, à progresser dans sa carrière ou à épargner pour sa retraite. Un soutien est accordé à ceux qui sont admissibles au programme de réadaptation; ceux qui ont terminé le programme et n'ont pas encore trouvé d'emploi; ceux qui étaient admissibles au programme, mais qui sont incapables d'y participer en raison d'une déficience permanente et grave; ceux qui ont reçu des indemnités d'invalidité en raison d'un état physique ou mental ayant provoqué des déficiences graves et permanentes pour lesquelles des services de réadaptation étaient approuvés. L'indemnité est fournie sous la forme de paiements mensuels de soutien au revenu. Un montant forfaitaire de prestation de retraite supplémentaire est offert à ceux qui souffrent d'une invalidité totale et permanente. Ce programme est exécuté grâce à des subventions.

Ressources financières budgétaires (dollars)

Dépenses prévues 2013-2014	Dépenses réelles 2013-2014	Écart (dépenses réelles moins dépenses prévues) 2013-2014
146 437 156	153 785 380	7 348 224

Ressources humaines (ETP)

Prévu 2013-2014	Réel 2013-2014	Écart (nombre réel moins nombre prévu) 2013-2014
39,1	39,2	0,1

Résultats du rendement

Résultat attendu	Indicateurs de rendement	Cibles	Résultats réels
Les vétérans et autres récipiendaires admissibles peuvent subvenir financièrement à leurs besoins fondamentaux	Taux de remplacement du revenu (%) pour le salaire brut d'un vétéran avant la libération	75 %	75 %

Analyse du rendement et leçons retenues

L'allocation pour perte de revenus est une prestation mensuelle qui garantit que le revenu du vétéran correspond à au moins à 75 % de la solde militaire brute qu'il touchait avant la libération.

Sous-Sous-programme 1.2.1.1 : Perte de revenus

Description
Ce programme reconnaît les répercussions économiques que la fin d'une carrière militaire ou une invalidité imputable au service peuvent avoir sur la capacité des vétérans à générer des revenus à la suite de leur libération des Forces armées canadiennes. Dans le but d'assurer que leurs besoins fondamentaux sont satisfaits, les vétérans admissibles des Forces armées canadiennes prenant part au programme de réadaptation d'ACC reçoivent une allocation de remplacement de revenu garantissant que leur traitement ne tombe pas sous le seuil de 75 % du salaire brut qu'ils recevaient avant de quitter les Forces. Dans l'éventualité où un vétéran participant au programme de réadaptation se trouvait dans l'incapacité d'occuper un emploi lucratif et convenable, une allocation lui sera versée jusqu'à ce qu'il atteigne l'âge de 65 ans. L'allocation de soutien du revenu peut être versée aux survivants ou aux orphelins d'un vétéran dont le décès est imputable à une blessure ou à une maladie liée au service, et ce, jusqu'à la date où celui-ci aurait atteint l'âge de 65 ans. Ce programme est exécuté grâce à des subventions.

Ressources financières budgétaires (dollars)

Dépenses prévues 2013-2014	Dépenses réelles 2013-2014	Écart (dépenses réelles moins dépenses prévues) 2013-2014
131 096 496	130 288 313	(808 183)

Ressources humaines (ETP)

Prévu 2013-2014	Réel 2013-2014	Écart (nombre réel moins nombre prévu) 2013-2014
30,1	30,2	0,1

Résultats du rendement

Résultat attendu	Indicateurs de rendement	Cibles	Résultats réels
Les vétérans admissibles reçoivent rapidement une décision au sujet de leur allocation pour perte de revenus	Le pourcentage de décisions relatives à l'allocation pour perte de revenus rendues en 4 semaines	80 %	88 %

Analyse du rendement et leçons retenues

En 2013-2014, ACC a traité près de 1 700 décisions liées à l'allocation pour perte de revenus, dont 88 % ont été traitées en 4 semaines, ce qui est supérieur à la cible établie à 80 %.

Sous-Sous-programme 1.2.1.2 : Allocation de soutien du revenu des Forces canadiennes

Description
Ce programme vise à garantir que les vétérans admissibles des Forces armées canadiennes qui y sont admissibles jouissent d'un niveau de revenu leur permettant de répondre à leurs besoins essentiels tandis qu'ils recherchent un emploi. Une allocation mensuelle temporaire est versée aux vétérans qui ont achevé avec succès le programme de réadaptation d'ACC et qui ont la capacité de trouver un emploi lucratif mais qui n'ont pas encore obtenu un emploi. Les survivants et les orphelins d'un vétéran sont également admissibles sous certaines conditions. Le bénéficiaire du programme doit participer à un programme de placement approuvé et répondre aux critères de l'évaluation des revenus pour demeurer admissible. Ce programme est exécuté grâce à des subventions.

Ressources financières budgétaires (dollars)

Dépenses prévues 2013-2014	Dépenses réelles 2013-2014	Écart (dépenses réelles moins dépenses prévues) 2013-2014
417 833	686 347	268 514

Ressources humaines (ETP)

Prévu 2013-2014	Réel 2013-2014	Écart (nombre réel moins nombre prévu) 2013-2014
3,5	3,5	0

Résultats du rendement

Résultat attendu	Indicateurs de rendement	Cibles	Résultats réels
Les vétérans admissibles reçoivent rapidement une décision au sujet de leur demande d'allocation de soutien du revenu des Forces canadiennes	Le pourcentage de décisions relatives à l'allocation de soutien du revenu des Forces canadiennes rendues en 4 semaines	80 %	97 %

Analyse du rendement et leçons retenues

Un nouveau processus opérationnel a été élaboré et mis en œuvre, ce qui a contribué à simplifier l'administration des critères d'emploi relatifs à l'allocation de soutien du revenu des Forces canadiennes et permis au Ministère de dépasser la cible et de rendre des décisions en 4 semaines dans 97 % des cas.

Sous-Sous-programme 1.2.1.3 : Prestation de retraite supplémentaire

Description

Ce programme offre une compensation aux vétérans des Forces armées canadiennes qui ne sont pas à même de contribuer à un régime de pension en raison de leur incapacité à travailler après leur libération des Forces. Pour être jugés admissibles, les vétérans doivent souffrir d'une invalidité totale et permanente conformément à l'évaluation réalisée dans le cadre du programme de réadaptation d'ACC et avoir droit à des allocations pour perte de revenus à long terme. Un montant forfaitaire équivalant à 2 % du montant total de l'allocation pour perte de revenus perçue par un ancien combattant est généralement payé lorsque celui-ci atteint l'âge de 65 ans. Cette prestation peut être versée aux survivants ou aux orphelins d'un ancien combattant dont le décès est imputable à une blessure ou à une maladie liée au service, et ce, jusqu'à la date où celui-ci aurait atteint l'âge de 65 ans. Ce programme est exécuté grâce à des subventions.

Ressources financières budgétaires (dollars)

Dépenses prévues 2013-2014	Dépenses réelles 2013-2014	Écart (dépenses réelles moins dépenses prévues) 2013-2014
114 524	78 691	(35 833)

Ressources humaines (ETP)

Prévu 2013-2014	Réel 2013-2014	Écart (nombre réel moins nombre prévu) 2013-2014
0,4	0,4	0

Résultats du rendement

Résultat attendu	Indicateurs de rendement	Cibles	Résultats réels
Les vétérans admissibles reçoivent rapidement une décision au sujet de leur demande de prestation de retraite supplémentaire	Le pourcentage de décisions relatives à la prestation de retraite supplémentaire rendues en 4 semaines	80 %	84 %

Analyse du rendement et leçons retenues

En 2013-2014, ACC a commencé à intégrer le traitement de la Prestation de retraite supplémentaire au Réseau de prestation des services aux clients et à automatiser le processus, ce qui a permis au Ministère de rendre des décisions en 4 semaines dans 84 % des cas.

Sous-Sous-programme 1.2.1.4 : Allocation pour déficience permanente

Description
Ce programme tient compte des répercussions économiques pour les vétérans des Forces armées canadiennes qui doivent vivre avec une invalidité grave et permanente attribuable au service en ce qui concerne leur capacité à trouver un emploi et leurs chances d'avancement professionnel. Ainsi, ce programme vise à garantir que les vétérans admissibles des Forces armées canadiennes frappés d'une invalidité grave et permanente jouissent d'un niveau de revenu leur permettant de répondre à leurs besoins essentiels. Une allocation mensuelle est versée aux vétérans qui perçoivent une pension d'invalidité en raison de problèmes de santé physique ou mentale causant une invalidité grave et permanente et dont les services de réadaptation ont été approuvés. Ce programme est exécuté grâce à des subventions.

Ressources financières budgétaires (dollars)

Dépenses prévues 2013-2014	Dépenses réelles 2013-2014	Écart (dépenses réelles moins dépenses prévues) 2013-2014
14 808 303	22 732 029	7 923 726

Ressources humaines (ETP)

Prévu 2013-2014	Réel 2013-2014	Écart (nombre réel moins nombre prévu) 2013-2014
5,1	5,1	0

Résultats du rendement

Résultat attendu	Indicateurs de rendement	Cibles	Résultats réels
Les vétérans admissibles reçoivent rapidement une décision au sujet de leur demande d'allocation pour déficience permanente	Le pourcentage de décisions relatives à l'allocation pour déficience permanente rendues en 12 semaines	80 %	87 %

Analyse du rendement et leçons retenues

Un nouveau processus visant à préciser les rôles et les responsabilités ainsi que les exigences en matière d'éléments de preuve, dans le cadre du processus de demande d'allocation/supplément pour déficience permanente, a été élaboré et distribué aux employés du Ministère. La mise en œuvre de ce nouveau processus a permis au Ministère de rendre des décisions en 12 semaines dans 87 % des cas.

Sous-programme 1.2.2 : Allocation aux anciens combattants

Description

Ce programme représente une forme d'aide financière offerte aux anciens combattants admissibles, aux anciens combattants de la marine marchande admissibles, aux civils admissibles et à leurs survivants, personnes à leur charge et orphelins. En reconnaissance des services en temps de guerre, les personnes admissibles reçoivent un revenu mensuel régulier pour subvenir à leurs besoins fondamentaux. L'admissibilité à ce programme est déterminée en tenant compte du service en temps de guerre d'un ancien combattant ou d'un civil admissible, de l'âge ou de l'état de santé, de revenu familial et du lieu de résidence. En outre, un conjoint ou conjoint de fait survivant ou un orphelin peut bénéficier de l'AAC. Les bénéficiaires de l'allocation aux anciens combattants sont également admissibles à une aide financière du Fonds de secours en cas d'urgences ou d'événements imprévus. Ce programme est exécuté grâce à une subvention.

Ressources financières budgétaires (dollars)

Dépenses prévues 2013-2014	Dépenses réelles 2013-2014	Écart (dépenses réelles moins dépenses prévues) 2013-2014
10 573 380	9 657 599	(915 781)

Ressources humaines (ETP)

Prévu 2013-2014	Réel 2013-2014	Écart (nombre réel moins nombre prévu) 2013-2014
6,9	6,9	0

Résultats du rendement

Résultat attendu	Indicateurs de rendement	Cibles	Résultats réels
Les anciens combattants et leurs survivants admissibles reçoivent rapidement une décision au sujet de leur demande d'allocation d'ancien combattant	Le pourcentage de décisions relatives à l'allocation d'ancien combattant rendues en 4 semaines	80 %	87 %

Analyse du rendement et leçons retenues

Le 1er octobre 2013, les pensions d'invalidité et les pensions d'invalidité étrangères ont cessé d'être déduites de l'allocation d'ancien combattant (AAC). Les vétérans qui touchaient déjà cette prestation ont vu leur versement augmenter automatiquement peu après la mise en œuvre.

Programme 1.3 : Programme de soins de santé et Services de réinsertion

Description
Ce programme vise à améliorer ou à préserver le bien-être physique, mental et social des anciens combattants et des vétérans, certain personnel de réserve et des civils admissibles, ainsi que celui de leurs survivants et personnes à charge et d'autres personnes admissibles, à favoriser l'autonomie, et à offrir un continuum de soins pour faire en sorte que ces personnes demeurent à leur domicile et au sein de leur collectivité. Ce programme donne accès à des services d'aide à l'emploi, à des soins de santé, à des soins à domicile et à des soins de longue durée. Ce programme est financé grâce au budget de fonctionnement et à des subventions.

Ressources financières budgétaires (dollars)

Budget principal des dépenses 2013-2014	Dépenses prévues 2013-2014	Autorisations totales pouvant être utilisées 2013-2014	Dépenses réelles (autorisations utilisées) 2013-2014	Écart (dépenses réelles moins dépenses prévues) 2013-2014
1 148 533 019	1 152 248 177	1 200 658 912	1 118 351 751	(33 896 426)

Ressources humaines (équivalents temps plein - ETP)

Prévues 2013–2014	Réelles 2013–2014	Écart (réel moins prévu) 2013–2014
1 580,0	1 536,3	(43,7)

Résultats du rendement

Résultat attendu	Indicateurs de rendement	Cibles	Résultats réels
Les anciens combattants et vétérans admissibles sont en mesure de rester chez eux et dans leur collectivité	Le pourcentage des anciens combattants et vétérans bénéficiant des services du PAAC qui restent chez eux	90 %	95.7 %
Les paiements relatifs aux prestations de soins de santé et d'avantages médicaux sont traités rapidement et efficacement de sorte à réduire le fardeau financier des vétérans	Le pourcentage de paiements traités pour des prestations de soins de santé versées directement aux fournisseurs de services	70 %	98.4 %

Résultat attendu	Indicateurs de rendement	Cibles	Résultats réels
Les vétérans admissibles qui participent à la vie active civile	Le pourcentage de vétérans des Forces armées canadiennes admissibles[4] qui occupent un emploi	86 %	- 84,8 % des vétérans de la Force régulière - 86,7 % des vétérans de la Réserve (classe C) - 80,1 % des vétérans de la Réserve (classes A et B)

Analyse du rendement et leçons retenues

ACC effectue le contrôle continu et la refonte du Programme de soins de santé dans le but de simplifier et d'améliorer le financement opportun aux vétérans pour des prestations. Assurer des décisions plus rapide et claire dès la première demande sont les objectifs clés intégrés aux activités entreprises dans le cadre du processus de renouvellement du marché pour le Système fédéral de traitement des demandes de soins de santé.

ACC s'est associé à la Commission de la fonction publique pour la *Loi sur l'embauche des vétérans* afin d'accroître les occasions d'emploi pour les vétérans au secteur public. ACC continue de s'associer aux organismes à but non lucratif La patrie gravée sur le cœur et La Compagnie Canada afin d'augmenter les occasions d'emploi au secteur privé des militaires, des vétérans et de leurs familles.

[4] Exclut les vétérans qui déclarent « avoir pris leur retraite et ne pas chercher d'emploi » ou « être en congé maladie prolongé » comme activité principale l'année dernière.

Sous-programme 1.3.1 : Réadaptation

Description

Ce programme fournit, en fonction de leurs besoins, des services de réadaptation médicale, psychosociale et professionnelle ainsi qu'un service d'aide aux vétérans des Forces armées canadiennes admissibles qui ont été libérés pour raisons médicales ou dont les besoins sont principalement attribuables au service, afin de les aider, ainsi que leurs familles, à réintégrer la vie civile. L'objectif de ce programme est le rétablissement des fonctions dans les domaines suivants : santé physique, fonctions psychologiques et sociales, employabilité et qualité de vie. Le programme de réadaptation est exécuté dans le cadre d'un processus de gestion de cas, et les participants admissibles reçoivent des services et des avantages offerts par des fournisseurs de services communautaires. Dans certaines circonstances, les survivants et les conjoints des vétérans admissibles peuvent être admissibles à recevoir des services de réadaptation et d'assistance professionnelle. Ce programme est financé grâce au budget de fonctionnement.

Ressources financières budgétaires (dollars)

Dépenses prévues 2013-2014	Dépenses réelles 2013-2014	Écart (dépenses réelles moins dépenses prévues) 2013-2014
23 170 566	22 004 329	(1 166 237)

Ressources humaines (ETP)

Prévu 2013-2014	Réel 2013-2014	Écart (nombre réel moins nombre prévu) 2013-2014
31,2	31,7[5]	0,5

Résultats du rendement

Résultat attendu	Indicateurs de rendement	Cibles	Résultats réels
Les vétérans admissibles reçoivent rapidement une décision au sujet de leur demande au titre du Programme de réadaptation	Le pourcentage de décisions d'admissibilité au Programme de réadaptation rendues en deux semaines	80 %	82 %

[5] Le Ministère est en train de revoir sa méthode de calcul des ETP par programme. Il appliquera la nouvelle méthode de calcul dans la préparation du Rapport sur les plans et les priorités 2015-2016 d'ACC, période où le nombre d'ETP liés aux programmes de réadaptation aura fortement augmenté.

Résultat attendu	Indicateurs de rendement	Cibles	Résultats réels
Les vétérans admissibles possèdent les connaissances, les compétences et les habiletés leur permettant d'atteindre leurs objectifs professionnels	Le pourcentage de vétérans dont le rapport de fermeture atteste qu'ils ont réussi un ou plus d'un programme de formation faisant partie du plan de réadaptation professionnelle	70 %	72 %

Analyse du rendement et leçons retenues

En 2013-2014, ACC a traité plus de 1 900 décisions liées à la réadaptation, dont 82 % ont été traitées en 2 semaines, ce qui dépasse la cible établie à 80 %.

Sous-programme 1.3.2 : Services de transition de carrière

Description
Ce programme vise à appuyer la transition des vétérans et des survivants admissibles vers la vie civile, en leur offrant l'accès à des services qui les aideront à acquérir les connaissances et les compétences nécessaires pour se préparer à obtenir un emploi civil convenable et à se doter d'un plan à cette fin. Anciens Combattants Canada remboursera les vétérans et les survivants admissibles jusqu'à concurrence 1 000 $ à vie, taxes incluses, pour ces services. Ce programme a recourt au financement du paiement de transfert suivant : Services de transition de carrière.

Ressources financières budgétaires (dollars)

Dépenses prévues 2013-2014	Dépenses réelles 2013-2014	Écart (dépenses réelles moins dépenses prévues) 2013-2014
1 325 141	894 604	(430 537)

Ressources humaines (ETP)

Prévu 2013-2014	Réel 2013-2014	Écart (nombre réel moins nombre prévu) 2013-2014
7,8	7,9	0,1

Résultats du rendement

Résultat attendu	Indicateurs de rendement	Cibles	Résultats réels
Les vétérans admissibles reçoivent rapidement une décision au sujet de leur demande de services de transition de carrière	Le pourcentage de décisions d'admissibilité aux services de transition de carrière rendues en 4 semaines	80 %	97 %

Analyse du rendement et leçons retenues

En juillet 2013, ACC a apporté des améliorations au formulaire de demande de Services de transition de carrière (STC) de façon à ce qu'il puisse être transmis en ligne avec le service *Mon dossier ACC*, afin d'offrir une option plus rapide et plus pratique de présenter une demande.

Sous-programme 1.3.3 : Avantages pour soins de santé

Description
En reconnaissance de leur service au Canada, ce programme fournit des anciens combattants et des vétérans, certain personnel de réserve et des civils admissibles, ainsi que celui de leurs survivants et personnes à charge et d'autres personnes admissibles l'accès à des avantages médicaux qui sont considérés comme la réponse convenable aux besoins de santé évalués. Ce programme est financé grâce au budget de fonctionnement.

Ressources financières budgétaires (dollars)

Dépenses prévues 2013-2014	Dépenses réelles 2013-2014	Écart (dépenses réelles moins dépenses prévues) 2013-2014
368 184 816	318 307 662	(49 877 154)

Ressources humaines (ETP)

Prévu 2013-2014	Réel 2013-2014	Écart (nombre réel moins nombre prévu) 2013-2014
233,7	237,5	3,8

Résultats du rendement

Résultat attendu	Indicateurs de rendement	Cibles	Résultats réels
Les anciens combattants et vétérans admissibles reçoivent rapidement une décision au sujet de leur demande d'avantages pour soins de santé	Le pourcentage de décisions d'appel relatives aux avantages pour soins de santé rendues dans un délai de 12 semaines	80 %	70 %

Analyse du rendement et leçons retenues

Dans le cadre de l'initiative de réduction de la paperasse, le Ministère a établi une unité sur les déplacements à des fins médicales avec la Croix bleue Medavie. En conséquence, les vétérans qui demandent un remboursement de ces déplacements reçoivent maintenant leurs paiements en moins d'une semaine.

Dorénavant, ACC a bon espoir de réaliser son objectif de 80 %.

Sous-Sous-programme 1.3.3.1 : Avantages pour soins de santé et services

Description
En reconnaissance de leur service au Canada, ce programme fournit des anciens combattants et des vétérans, certain personnel de réserve et des civils admissibles, ainsi que celui de leurs survivants et personnes à charge et d'autres personnes admissibles des prestations de traitement afin de répondre à leurs besoins en matière de soins de santé. Ces prestations visent les examens ou traitements médicaux, chirurgicaux ou dentaires; les instruments chirurgicaux ou les appareils prothétiques, y compris leur entretien; des adaptations à domicile dans le but de faciliter l'usage des instruments ou appareils; les soins de santé préventifs; les médicaments; ainsi que le remboursement des frais de déplacement et des dépenses nécessaires pour accéder à ces avantages. Ce programme est exécuté grâce au budget de fonctionnement.

Ressources financières budgétaires (dollars)

Dépenses prévues 2013-2014	Dépenses réelles 2013-2014	Écart (dépenses réelles moins dépenses prévues) 2013-2014
368 009 816	318 132 662	(49 877 154)

Ressources humaines (ETP)

Prévu 2013-2014	Réel 2013-2014	Écart (nombre réel moins nombre prévu) 2013-2014
231,7	235,5	3,8

Résultats du rendement

Résultat attendu	Indicateurs de rendement	Cibles	Résultats réels
Les cartes d'identité des soins de santé sont distribuées aux vétérans et autres personnes admissibles rapidement	Le pourcentage de cartes de soins de santé envoyées au plus 3 semaines	100 %	100 %

Analyse du rendement et leçons retenues

En 2013-2014, plus de 20 000 cartes d'identité des soins de santé ont été remises aux bénéficiaires de programme dans les 3 semaines suivant la date d'admissibilité.

Sous-Sous-programme 1.3.3.2 : Programme de soins de santé — RSSFP

Description
Ce programme garantit aux vétérans des Forces armées canadiennes et à leurs survivants qui n'ont aucune protection en matière de santé un accès à une assurance-maladie familiale grâce au Régime de soins de santé de la fonction publique (RSSFP). L'adhésion et la participation au régime sont volontaires, les participants paient leur propre prime et l'adhésion est soumise aux conditions du RSSFP.

Ressources financières budgétaires (dollars)

Dépenses prévues 2013-2014	Dépenses réelles 2013-2014	Écart (dépenses réelles moins dépenses prévues) 2013-2014
175 000	175 000	0

Ressources humaines (ETP)

Prévu 2013-2014	Réel 2013-2014	Écart (nombre réel moins nombre prévu) 2013-2014
2	2	0

Résultats du rendement

Résultat attendu	Indicateurs de rendement	Cibles	Résultats réels
Les vétérans admissibles reçoivent rapidement une décision au sujet de leur demande au titre du Régime des soins de santé de la fonction publique	Le pourcentage de décisions d'admissibilité au sujet du Régime des soins de santé de la fonction publique rendues en 4 semaines	80 %	89 %

Analyse du rendement et leçons retenues

En 2013-2014, ACC a traité plus de 700 décisions liées au Régime de soins de santé de la fonction publique, dont 89 % ont été traitées en 4 semaines, ce qui est supérieur à la cible établie à 80 %.

Sous-programme 1.3.4 : Programme pour l'autonomie des anciens combattants

Description
Ce programme accorde aux anciens combattants et aux vétérans, certain personnel de réserve et aux civils admissibles, ainsi qu'à leurs survivants et principaux dispensateurs de soins, une aide financière pour leur permettre de recevoir des services à domicile et communautaires et des services de soutien qui répondent à leurs besoins physiques, psychologiques et sociaux. Ce soutien aide les bénéficiaires admissibles à demeurer en santé et indépendants dans leur propre domicile et au sein de leur collectivité. Les avantages et les services pouvant être financés comprennent les services de soins à domicile et les services de soins personnels (services d'entretien ménager, accès à des services de nutrition, services d'entretien du terrain, services de soins ambulatoires), des adaptations au domicile et des services de transport. Les survivants et les principaux dispensateurs de soins peuvent être admissibles à des services d'entretien ménager et à des services d'entretien du terrain. Ce programme est financé grâce à des subventions et à des contributions.

Ressources financières budgétaires (dollars)

Dépenses prévues 2013-2014	Dépenses réelles 2013-2014	Écart (dépenses réelles moins dépenses prévues) 2013-2014
391 845 422	422 984 976	31 139 554

Ressources humaines (ETP)

Prévu 2013-2014	Réel 2013-2014	Écart (nombre réel moins nombre prévu) 2013-2014
342,8	348,3	5,5

Résultats du rendement

Résultat attendu	Indicateurs de rendement	Cibles	Résultats réels
Les besoins des anciens combattants et vétérans admissibles aux soins à domicile sont satisfaits	Le pourcentage de bénéficiaires du PAAC indiquant qu'ils dépendent du PAAC pour vivre de manière autonome chez eux et dans leur collectivité	80 %	97.5 %
	Le pourcentage des anciens combattants et vétérans ou autres individus indiquant que le PAAC répond à leurs besoins	80 %	81.7 %

Analyse du rendement et leçons retenues

Un processus de suivi annuel révisé du PAAC a réduit considérablement la charge de travail pour le personnel de première ligne, tout en permettant à 100 % des bénéficiaires de recevoir un suivi au cours de l'exercice 2013-2014.

Sous-Sous-programme 1.3.4.1 : PAAC – Soins à domicile et autres services

Description
Ce programme fournit de l'assistance aux anciens combattants et aux vétérans, certain personnel de réserve et aux civils admissibles, ainsi qu'à leurs survivants et principaux dispensateurs de soins, en vue de les aider à demeurer en santé et à vivre de manière autonome dans leur résidence et leur communauté. Les services et les avantages offerts comprennent les services de santé et de soutien, les services de soins personnels, les services d'entretien ménager ainsi que les services de nutrition et d'entretien du terrain. Les survivants et les principaux dispensateurs de soins sont admissibles aux services de nutrition et d'entretien du terrain. Ce programme est exécuté grâce à des contributions.

Ressources financières budgétaires (dollars)

Dépenses prévues 2013-2014	Dépenses réelles 2013-2014	Écart (dépenses réelles moins dépenses prévues) 2013-2014
386 733 761	419 415 649	32 681 888

Ressources humaines (ETP)

Prévu 2013-2014	Réel 2013-2014	Écart (nombre réel moins nombre prévu) 2013-2014
335,0	340,4	5,4

Résultats du rendement

Résultat attendu	Indicateurs de rendement	Cibles	Résultats réels
Les anciens combattants et vétérans admissibles peuvent obtenir des services du PAAC dont ils ont besoin	Le pourcentage des anciens combattants et vétérans ou autres individus indiquant qu'ils parviennent à trouver des ressources pour dispenser les services du PAAC dont ils ont besoin	80 %	94.9 %

Analyse du rendement et leçons retenues

En juillet 2013, ACC a apporté des améliorations au formulaire de demande du PAAC à transmettre en ligne avec le service *Mon dossier ACC*, afin d'offrir une option plus rapide et plus pratique pour présenter une demande dans le cadre du programme.

Sous-Sous-programme 1.3.4.2 : PAAC – Autres services

Description

Ce programme fournit une aide financière aux anciens combattants et aux vétérans, certain personnel de réserve et aux civils admissibles en vue de les aider à demeurer en santé et à vivre de manière autonome dans leur résidence et leur communauté. Les services et les avantages offerts comprennent les soins ambulatoires (évaluation de la santé ainsi que services diagnostiques, sociaux et récréatifs), le transport entre la résidence principale et le lieu de l'activité sociale ou le service de transport en commun approprié le plus près ainsi que les adaptations au domicile nécessaires pour aider le client à s'acquitter des activités courantes de la vie quotidienne. Ce programme est exécuté grâce à des contributions.

Ressources financières budgétaires (dollars)

Dépenses prévues 2013-2014	Dépenses réelles 2013-2014	Écart (dépenses réelles moins dépenses prévues) 2013-2014
5 111 661	3 569 327	(1 542 334)

Ressources humaines (ETP)

Prévu 2013-2014	Réel 2013-2014	Écart (nombre réel moins nombre prévu) 2013-2014
7,8	7,9	0,1

Résultats du rendement

Résultat attendu	Indicateurs de rendement	Cibles	Résultats réels
Les anciens combattants et vétérans admissibles peuvent obtenir les services du PAAC dont ils ont besoin	Le pourcentage des anciens combattants et vétérans ou autres individus indiquant qu'ils parviennent à trouver des ressources pour dispenser les services du PAAC dont ils ont besoin	80 %	94.9 %

Analyse du rendement et leçons retenues

L'analyse du rendement et les leçons apprises du sous-programme 1.3.4.1 (PAAC – soins à domicile et autres services) s'appliquent également à ce programme.

Sous-programme 1.3.5 : Soins intermédiaires et soins de longue durée

Description
Ce programme offre aux anciens combattants, aux vétérans des Forces armées canadiennes et à d'autres personnes admissibles qui ont besoin du type de soins offerts dans un foyer de soins infirmiers pour répondre à leurs besoins. Le programme est exécuté conjointement avec les autorités sanitaires provinciales et les établissements de soins de longue durée, afin de soutenir les anciens combattants admissibles dans un cadre convenable de soins de longue durée. Ce programme est financé grâce au budget de fonctionnement et aux contributions.

Ressources financières budgétaires (dollars)

Dépenses prévues 2013-2014	Dépenses réelles 2013-2014	Écart (dépenses réelles moins dépenses prévues) 2013-2014
289 137 770	275 869 175	(13 268 595)

Ressources humaines (ETP)

Prévu 2013-2014	Réel 2013-2014	Écart (nombre réel moins nombre prévu) 2013-2014
163,6	166,3	2,7

Résultats du rendement

Résultat attendu	Indicateurs de rendement	Cibles	Résultats réels
Les anciens combattants et vétérans admissibles reçoivent rapidement une décision au sujet de l'aide aux soins de longue durée	Le pourcentage de décisions en matière de soins de longue durée rendues en 10 semaines	80 %	95 %

Analyse du rendement et leçons retenues

Dans le but de répondre aux besoins en matière de soins de longue durée des vétérans, ACC a adopté un nouveau formulaire de demande de ce genre de soins en décembre 2013. Numérisé dès sa réception et instantanément transmis aux décideurs, ce formulaire améliore l'efficacité du suivi afin d'accélérer les décisions sur les demandes de soins intermédiaires et de longue durée.

Sous-Sous-programme 1.3.5.1 : Établissements non ministériels – PAAC

Description
Ce programme a pour but de répondre aux besoins des vétérans et autres personnes admissibles qui requièrent des soins de longue durée. Un financement est fourni dans le cadre du Programme pour l'autonomie des vétérans dans le but d'assurer la prestation de soins intermédiaires dans des établissements locaux. Le programme est mis en œuvre en collaboration avec les organismes et les centres de soins de longue durée provinciaux afin de permettre aux vétérans et aux personnes admissibles de recevoir des soins dans un établissement de santé adéquat. Ce programme tire son financement du paiement de transfert suivant : Contributions aux anciens combattants dans le cadre du Programme pour l'autonomie des anciens combattants.

Ressources financières budgétaires (dollars)

Dépenses prévues 2013-2014	Dépenses réelles 2013-2014	Écart (dépenses réelles moins dépenses prévues) 2013-2014
72 514 356	63 426 543	(9 087 813)

Ressources humaines (ETP)

Prévu 2013-2014	Réel 2013-2014	Écart (nombre réel moins nombre prévu) 2013-2014
85,7	87,1	1,4

Résultats du rendement

Résultat attendu	Indicateurs de rendement	Cibles	Résultats réels
Les anciens combattants et vétérans admissibles sont satisfaits des services qu'ils reçoivent dans les établissements de soins intermédiaires	Le pourcentage des anciens combattants et vétérans et autres individus indiquant qu'ils sont satisfaits des services qu'ils reçoivent dans les établissements de soins intermédiaires	70 %	87 %

Analyse du rendement et leçons retenues

Depuis octobre 2013, les pensions d'invalidité versées en vertu de la *Loi sur les pensions* ne sont plus considérées comme un revenu. À ce titre, le montant de la pension que touche le bénéficiaire ne sera plus pris en compte dans le calcul de la part à sa charge des frais de repas et d'hébergement.

Sous-Sous-programme 1.3.5.2 : Établissements non ministériels – Soins de longue durée

Description
Ce programme vient en aide aux anciens combattants, aux anciens combattants des Forces armées canadiennes et à d'autres personnes admissibles requérant des soins infirmiers à domicile. Un financement est fourni afin d'assurer la prestation de soins intermédiaires et prolongés au moyen de lits dans des établissements locaux et lits retenus par contrat à travers le pays. Le programme est mis en œuvre en collaboration avec les organismes et les centres de soins de longue durée provinciaux afin de permettre aux anciens combattants et aux personnes admissibles de recevoir des soins dans un établissement de santé adéquat. Ce programme est exécuté grâce au budget de fonctionnement.

Ressources financières budgétaires (dollars)

Dépenses prévues 2013-2014	Dépenses réelles 2013-2014	Écart (dépenses réelles moins dépenses prévues) 2013-2014
216 623 414	212 442 632	(4 180 782)

Ressources humaines (ETP)

Prévu 2013-2014	Réel 2013-2014	Écart (nombre réel moins nombre prévu) 2013-2014
77,9	79,2	1,3

Résultats du rendement

Résultat attendu	Indicateurs de rendement	Cibles	Résultats réels
Les vétérans admissibles reçoivent rapidement le remboursement de la contribution du Ministère pour les soins prodigués dans un établissement communautaire	Le pourcentage de paiements traités dans les 8 semaines suivant l'admission d'un vétéran dans un établissement communautaire, en vertu du programme de soins de longue durée	80 %	88 %

Analyse du rendement et leçons retenues

L'analyse du rendement et les leçons apprises du sous-programme 1.3.5 (Soins intermédiaires et soins de longue durée) et du sous-sous-programme 1.3.5.2 (Établissements non ministériels – PAAC) s'appliquent également à ce programme.

Sous-programme 1.3.6 : Hôpital Sainte-Anne

Description
L'Hôpital Sainte-Anne offre du soutien aux anciens combattants, aux vétérans et membres des Forces armées canadiennes et aux civils admissibles pour répondre à leurs besoins physiques, psychologiques et sociaux. L'Hôpital offre aux anciens combattants et aux civils admissibles des soins de longue durée et des services de relève de grande qualité, ainsi qu'un large éventail de programmes. Grâce à son Centre de jour, l'Hôpital est en mesure d'offrir des services de soutien aux personnes qui habitent encore dans leur collectivité et, par l'entremise du Centre Sainte-Anne, il offre des services de santé mentale aux vétérans et membres des Forces armées canadiennes. Ce programme est financé grâce au budget de fonctionnement.

Ressources financières budgétaires (dollars)

Dépenses prévues 2013-2014	Dépenses réelles 2013-2014	Écart (dépenses réelles moins dépenses prévues) 2013-2014
78 584 462	78 291 005	(293 457)

Ressources humaines (ETP)

Prévu 2013-2014	Réel 2013-2014	Écart (nombre réel moins nombre prévu) 2013-2014
801,0	744,6	(56,4)

Résultats du rendement

Résultat attendu	Indicateurs de rendement	Cibles	Résultats réels
Les anciens combattants admissibles reçoivent des soins de longue durée et des services de soutien	Le pourcentage de patients indiquant qu'ils sont très satisfaits ou satisfaits dans le cadre du questionnaire sur la satisfaction (pointage global)	80 %	95 %
	Taux de plaintes	0.67	0.33

Analyse du rendement et leçons retenues

L'Hôpital Sainte-Anne est le dernier hôpital que le gouvernement fédéral possède et exploite encore. À ce titre, son transfert demeure une priorité pour ACC.

Pendant les négociations, le gouvernement du Canada a insisté sur le maintien des priorités de l'établissement, y compris :

- veiller à ce que les vétérans conservent un accès prioritaire à l'Hôpital Sainte-Anne ainsi qu'à ses soins et services exceptionnels, dans la langue officielle de leur choix;
- protéger les intérêts des employés de l'Hôpital.

Résultat stratégique 2 : *Les Canadiens se souviennent de ceux et celles qui ont servi le Canada en temps de guerre et de paix et en situation de conflit armé, et leur témoignent de la reconnaissance.*

Programme 2.1 : Programme Le Canada se souvient

Description

Les anciens combattants canadiens et ceux qui sont morts pendant le service ont grandement contribué au développement du Canada. En vertu du Décret C.P. 1965-688, ce programme veille à ce que les anciens combattants et ceux qui sont morts pendant le service soient honorés et à ce que le souvenir de leurs réalisations et de leurs sacrifices soit préservé.

Les activités du Canada se souvient favorisent l'atteinte des résultats suivants : les Canadiens sont informés au sujet de leurs efforts; les anciens combattants sont reconnus publiquement pour leur service; les collectivités et d'autres groupes organisent des activités de commémoration; les monuments érigés en leur mémoire seront préservés pour toujours; et les anciens combattants admissibles ont droit à des funérailles et à une inhumation dignes de leur fonction.

En favorisant la fierté à l'égard de notre histoire militaire commune, en célébrant les contributions et les sacrifices des anciens combattants et en préservant les symboles qui glorifient leur courage, le gouvernement du Canada contribue à souligner la richesse de la culture et du patrimoine de notre pays.

Ce programme est financé grâce à des subventions, à des contributions et au budget de fonctionnement.

Ressources financières budgétaires (dollars)

Budget principal des dépenses 2013-2014	Dépenses prévues 2013-2014	Autorisations totales pouvant être utilisées 2013-2014	Dépenses réelles (autorisations utilisées) 2013-2014	Écart (dépenses réelles moins dépenses prévues) 2013-2014
41 423 499	43 433 960	52 426 475	41 150 530	(2 283 430)

Ressources humaines (ETP)

Prévu 2013-2014	Réel 2013-2014	Écart (nombre réel moins nombre prévu) 2013-2014
123,0	90,2	(32,8)[6]

[6] Suite à la publication du Rapport sur les plans et les priorités de 2013-2014, on a entrepris une étude des ETP prévus pour le programme 2.1, ainsi que leur répartition dans les cinq sous-programmes, afin de pouvoir faire une projection plus détaillée. Cela a causé des variances dans les ETP prévus et réels, et ce, plus particulièrement dans le sous-programme 2.1.4.

Résultats du rendement

Résultat attendu	Indicateurs de rendement	Cibles	Résultats réels
Les anciens combattants et vétérans canadiens et ceux qui sont morts pendant le service sont honorés et le souvenir de leurs réalisations et de leurs sacrifices est préservé	Le pourcentage de Canadiens qui estiment que le programme de commémoration d'ACC contribue efficacement à honorer les vétérans et à préserver le souvenir de leurs réalisations et de leurs sacrifices	70 %	75 %

Analyse du rendement et leçons retenues

Année des vétérans de la guerre de Corée

En 2013, l'Année des vétérans de la guerre de Corée a coïncidé avec le 60e anniversaire de l'armistice de la guerre de Corée et le 50e anniversaire de l'établissement des relations diplomatiques entre le Canada et la Corée du Sud.

L'événement organisé en République de Corée a été l'une des initiatives phares de l'Année des vétérans de la guerre de Corée. Du 25 au 30 juillet 2013, le ministre et la sénatrice Yonah Martin se sont joints à une délégation de vétérans canadiens de la guerre de Corée, invités en République de Corée dans le cadre du programme Retour en Corée. Le ministre et les vétérans ont participé à une série d'événements commémoratifs organisés par le pays hôte.

Programme de guides étudiants en France

Le Programme de guides étudiants en France d'ACC a remporté un vif succès en 2013-2014. En 2013-2014, ce sont 45 jeunes guides qui ont pris en charge le programme d'interprétation à deux mémoriaux outremer d'ACC : le Mémorial national du Canada à Vimy et le Mémorial terre-neuvien de Beaumont-Hamel.

Sous-programme 2.1.1 : Éducation et sensibilisation du public

Description

Les connaissances du public sont une composante essentielle du volet visant à rendre hommage et à préserver le souvenir des réalisations et des sacrifices des anciens combattants du Canada et de ceux qui sont morts pendant le service. Ce programme aide à accroître les connaissances du public grâce à l'élaboration et à la distribution de ressources axées sur l'histoire militaire canadienne et du souvenir, ainsi que des produits promotionnels, telles des affiches et des épinglettes. Des documents imprimés sont distribués gratuitement, des outils multimédias et interactifs sont mis à la disposition du public sur le site Web Le Canada se souvient, et des outils médiatiques et sociaux sont utilisés pour atteindre un plus vaste auditoire. L'accroissement des connaissances et de la sensibilisation du public est également favorisé en appuyant le programme Rencontres du Canada de l'Institut Historica Dominion, en offrant aux visiteurs des visites guidées des lieux commémoratifs en Europe, et en appuyant les visites offertes en été par des guides-interprètes aux visiteurs du Monument commémoratif de guerre du Canada et de la Tombe du soldat inconnu. Ce programme est financé grâce au budget de fonctionnement.

Ressources financières budgétaires (dollars)

Dépenses prévues 2013-2014	Dépenses réelles 2013-2014	Écart (dépenses réelles moins dépenses prévues) 2013-2014
5 474 269	8 434 903	2 960 634

Ressources humaines (ETP)

Prévu 2013-2014	Réel 2013-2014	Écart (nombre réel moins nombre prévu) 2013-2014
34,4	40,6	6,2

Résultats du rendement

Résultat attendu	Indicateurs de rendement	Cibles	Résultats réels
Les Canadiens et les jeunes ont une meilleure connaissance et compréhension des sacrifices et des réalisations des anciens combattants canadiens et de ceux qui sont morts en service	Le pourcentage de Canadiens qui sont conscients et fiers des réalisations et des sacrifices des anciens combattants et de ceux qui sont morts en service	70 %	Moyenne = 76,5 % (73 % - informés et 80 % fiers)
	Le pourcentage d'enseignants qui utilisent les ressources didactiques d'ACC, indiquant que les jeunes ont une meilleure connaissance et compréhension des sacrifices et réalisations des anciens combattants et de ceux qui sont morts en service	80 %	99 %

Analyse du rendement et leçons retenues

Ressources d'apprentissage

ACC a produit un DVD éducatif intitulé « Le Canada se souvient de la guerre de Corée (1950-1953) », ainsi que deux feuillets historiques sur des batailles précises de la guerre de Corée : Kapyong et la cote 355. Le grand public peut accéder à ces ressources à même le site Web d'ACC.

Année des vétérans de la guerre de Corée

Les vétérans de la guerre de Corée se sont vu remettre un certificat de reconnaissance et une épinglette commémorative du 60e anniversaire de l'armistice de la guerre. Quelque 4 178 certificats ont été remis aux vétérans de la guerre de Corée en 2013-2014.

Centre d'accueil du Mémorial national du Canada à Vimy

Le 14 mai 2013, le gouvernement du Canada a annoncé un investissement de 5 millions de dollars pour la construction d'un centre d'accueil permanent au Mémorial national du Canada à Vimy, en France.

Vétérans du Bomber Command

Le 26 août 2013, le ministre des Anciens Combattants a présenté officiellement la nouvelle barrette du *Bomber Command*, qui se porte sur le ruban de la Médaille canadienne du volontaire. Cette reconnaissance officielle vient souligner la contribution des vétérans canadiens du *Bomber Command* à la victoire des Alliés pendant la Seconde Guerre mondiale.

Sous-programme 2.1.2 : Cérémonies et activités

Description

ACC organise des cérémonies et des activités, tant au Canada qu'à l'étranger, afin de rappeler aux Canadiens l'héritage que nous ont laissé ceux et celles qui ont servi le Canada, et en démontrant le leadership du Canada en ce qui a trait à la reconnaissance de leur service. ACC collabore étroitement avec le secteur bénévole, les organismes quasi gouvernementaux et les organisations internationales, y compris les institutions gouvernementales étrangères, régionales et locales pour organiser des activités commémoratives, dont la Semaine des anciens combattants et les activités organisées pour souligner les jalons militaires importants et visant à rendre hommage à ceux et celles qui ont consenti le sacrifice ultime. ACC offre une aide pour les cérémonies d'inhumation lorsque les restes de soldats canadiens de la Première ou de la Seconde Guerre mondiale sont découverts en Europe. Des médailles des guerres mondiales et de la guerre de Corée sont accordées afin de reconnaître les anciens combattants, et des mentions élogieuses du ministre des Anciens Combattants sont décernées. Ce programme est financé grâce au budget de fonctionnement.

Ressources financières budgétaires (dollars)

Dépenses prévues 2013-2014	Dépenses réelles 2013-2014	Écart (dépenses réelles moins dépenses prévues) 2013-2014
5 630 676	4 651 274	(979 402)

Ressources humaines (ETP)

Prévu 2013-2014	Réel 2013-2014	Écart (nombre réel moins nombre prévu) 2013-2014
35,4	29,9	(5,5)

Résultats du rendement

Résultat attendu	Indicateurs de rendement	Cibles	Résultats réels
Les principaux faits d'armes du Canada sont soulignés à l'échelle régionale, nationale et internationale	Le nombre de cérémonies et d'activités commémoratives tenues à l'échelle régionale, nationale et internationale pour marquer les principaux faits d'armes du Canada	800	Non disponible[7]

[7] Pour appuyer la communication de résultats réels pour cet indicateur de rendement au cours des années à venir, ACC collabore avec plusieurs ministères et organisations du gouvernement du Canada, ainsi que des groupes communautaires, pour recueillir le plus d'information possible au sujet des activités commémoratives.

Analyse du rendement et leçons retenues

ACC a participé aux cérémonies et événements suivants ou en a assuré la direction :

- Du 22 au 27 avril 2013, le ministre des Anciens Combattants ainsi que 36 vétérans de la guerre de Corée se sont rendus en République de Corée pour participer aux cérémonies commémoratives marquant le 60e anniversaire de la guerre de Corée.
- Le 4 mai 2013, le ministre des Anciens Combattants a participé à la cérémonie de dépôt de couronnes sur le front de mer d'Halifax soulignant le 70e anniversaire de la bataille de l'Atlantique.
- Le 23 juin 2013, ACC a organisé une cérémonie au Monument commémoratif de guerre du Canada, à Ottawa, pour souligner le 60e anniversaire de l'armistice de la guerre de Corée.
- Du 14 au 18 mars 2014, le ministre et une délégation de 10 vétérans canadiens ont participé aux cérémonies commémoratives du 50e anniversaire de la mission de maintien de la paix à Chypre, en témoignage des efforts du Canada en faveur de la paix et de stabilité de cette nation méditerranéenne.

Sous-programme 2.1.3 : Partenariats et ententes de collaboration

Description
ACC établit des partenariats avec divers ministères, organismes sans but lucratif et entreprises, établissements d'enseignement, gouvernements provinciaux et administrations municipales, de même qu'avec des personnes morales qui partagent des responsabilités et des objectifs commémoratifs communs. Ces ententes de soutien mutuel permettent à ACC d'accroître sa présence à l'échelle nationale et internationale, ainsi que dans des collectivités de partout au Canada (p. ex., Les Amis de Vimy, en France, et le ministère de la Défense nationale, au Canada). ACC accorde une aide financière pour des projets commémoratifs par l'intermédiaire du Fonds de partenariat d'action communautaire, du Programme de restauration de cénotaphes et de monuments et du Programme d'aide à l'édification de monuments commémoratifs dans les collectivités. Ce programme est financé grâce à des contributions et au budget de fonctionnement.

Ressources financières budgétaires (dollars)

Dépenses prévues 2013-2014	Dépenses réelles 2013-2014	Écart (dépenses réelles moins dépenses prévues) 2013-2014
3 815 424	3 383 891	(431 533)

Ressources humaines (ETP)

Prévu 2013-2014	Réel 2013-2014	Écart (nombre réel moins nombre prévu) 2013-2014
9,5	7,2	(2,3)

Résultats du rendement

Résultat attendu	Indicateurs de rendement	Cibles	Résultats réels
Les Canadiens ont plus de possibilités de participer à des activités commémoratives organisées dans les collectivités à la grandeur du pays	Le nombre de possibilités permettant aux Canadiens de participer à des activités commémoratives organisées dans les collectivités à la grandeur du pays	225	193 occasions de participer à des activités commémoratives ont été offertes aux Canadiens dans le cadre des programmes financés par ACC

Analyse du rendement et leçons retenues

En 2013-2014, le Ministère a joint ses forces à celles de 196 groupes et organismes communautaires pour appuyer la programmation commémorative dans tout le Canada.

Pour souligner le 60e anniversaire de l'armistice de la guerre de Corée, le Ministère a accordé un financement à plusieurs organismes communautaires, notamment aux unités 17, 21 et 46 de l'Association canadienne des vétérans de la Corée, au *Goodtree Christian Fellowship* et à la *Military Museums Foundation*.

Sous-programme 2.1.4 : Entretien des monuments commémoratifs et des cimetières

Description

Ce programme vise à perpétuer le souvenir des Canadiens décédés qui ont servi leur pays en temps de guerre et en temps de paix, en préservant pour toujours les symboles érigés à leur mémoire. Cela comprend la responsabilité de l'entretien des 14 monuments commémoratifs des deux guerres mondiales situés en Europe, de pierres tombales de partout dans le monde et de deux cimetières ministériels au Canada. Les monuments commémoratifs de guerre et les sépultures de plus de 110 000 morts de la guerre en Europe sont entretenus avec la collaboration de la Commission des sépultures de guerre du Commonwealth. Une subvention annuelle est également versée pour l'entretien des tombes des soldats canadiens morts à la guerre qui sont inhumés en Corée. Deux éléments commémoratifs uniques qui rendent hommage aux femmes et aux hommes qui sont morts en servant le Canada, soit le Mémorial virtuel de guerre du Canada et les Livres du Souvenir, sont également entretenus dans le cadre de ce programme. Ce programme est financé grâce à des subventions et au budget de fonctionnement.

Ressources financières budgétaires (dollars)

Dépenses prévues 2013-2014	Dépenses réelles 2013-2014	Écart (dépenses réelles moins dépenses prévues) 2013-2014
18 581 225	15 944 374	(2 636 851)

Ressources humaines (ETP)

Prévu 2013-2014	Réel 2013-2014	Écart (nombre réel moins nombre prévu) 2013-2014
41,6	7,9	(33,7)[8]

Résultats du rendement

Résultat attendu	Indicateurs de rendement	Cibles	Résultats réels
Les monuments commémoratifs, les cimetières et les stèles funéraires d'ACC sont bien entretenus et présentés	Le nombre de stèles funéraires entretenues	7 000	3 415 tâches d'entretien exécutées sur 2 500 pierres tombales
	Le pourcentage de travaux d'entretien des monuments commémoratifs à l'étranger, effectués conformément aux ententes annuelles conclues avec les fournisseurs	85 %	80 %

[8] On a entrepris une étude des ETP prévus pour le programme 2.1, ainsi que leur répartition dans les cinq sous-programmes, afin de pouvoir faire une projection plus détaillée. Cela a causé des variances dans les ETP prévus et réels, et ce, plus particulièrement dans le sous-programme 2.1.4.

Résultat attendu	Indicateurs de rendement	Cibles	Résultats réels
Les Canadiens soutiennent que les monuments commémoratifs, les cimetières et les stèles funéraires d'ACC doivent être bien entretenus.	Le pourcentage de Canadiens estimant qu'il est important qu'ACC entretienne les monuments commémoratifs, cimetières et stèles funéraires, en hommage aux anciens combattants décédés et à ceux qui sont morts à la guerre.	80 %	88 %

Analyse du rendement et leçons retenues

ACC a continué d'entretenir et de rénover ses monuments commémoratifs, cimetières et pierres tombales, au Canada et à l'étranger, afin d'honorer les sacrifices et les réalisations de ceux et celles qui sont morts sous les drapeaux.

En 2013-2014, l'un des plus gros projets s'est déroulé au cimetière Mountain View à Lethbridge, en Alberta. Il s'agit d'un projet s'étendant sur trois exercices, 2013-2014 étant le second. Il consiste à réaligner ou remplacer un grand nombre de stèles funéraires. Par ailleurs, le Fonds du Souvenir a entrepris la mise en place d'un certain nombre de stèles funéraires sur des sépultures non identifiées.

Sous-programme 2.1.5 : Programme de funérailles et d'inhumation

Description

Ce programme vise à accorder une aide financière au titre des dépenses relatives aux funérailles, à l'inhumation et aux pierres tombales des anciens combattants admissibles, en reconnaissance des services rendus au Canada. En vertu du Règlement de 2005 sur les sépultures des anciens combattants, l'aide financière est accessible aux anciens combattants décédés au service admissible, lorsque la cause du décès est liée au service militaire ou lorsque la succession n'a pas les fonds nécessaires à la tenue de funérailles, à des services d'inhumation et à des pierres tombales convenables. Le Programme de funérailles et d'inhumation est administré par le Fonds du Souvenir, une organisation indépendante à but non lucratif, au nom d'Anciens Combattants Canada. Ce programme est financé grâce à des subventions.

Ressources financières budgétaires (dollars)

Dépenses prévues 2013-2014	Dépenses réelles 2013-2014	Écart (dépenses réelles moins dépenses prévues) 2013-2014
9 932 366	8 736 088	(1 196 278)

Ressources humaines (ETP)

Prévu 2013-2014	Réel 2013-2014	Écart (nombre réel moins nombre prévu) 2013-2014
2,1	4,6	2,5

Résultats du rendement

Résultat attendu	Indicateurs de rendement	Cibles	Résultats réels
Du soutien financier est offert aux anciens combattants admissibles relativement aux dépenses de funérailles et d'inhumation	Le pourcentage de décisions qui sont rendues sur les avantages de funérailles et d'inhumation en fonction des revenus et qui sont prises dans les normes prescrites de 30 jours civils	80 %	90 %

Analyse du rendement et leçons retenues

Le 1er juin 2013, le montant maximum offert pour couvrir les frais de funérailles a été augmenté de 3 600 à 7 376 $. De plus, de nouveaux frais funéraires sont maintenant admissibles, pour donner plus de souplesse au programme par la prise en compte de pratiques religieuses ou culturelles différentes, d'autres frais standard ou non ainsi que de l'évolution des pratiques funéraires.

Depuis le 31 mars 2014, d'autres changements ont été apportés de façon à offrir l'aide financière à tous les vétérans décédés des FAC dont la succession ne suffit pas pour couvrir ces frais. On s'assure ainsi qu'aucun vétéran des FAC, même sans-abri, ne sera privé de funérailles et d'une sépulture dignes en raison de son manque de moyens.

Résultat stratégique 3 : *Les droits des anciens combattants relativement aux services et aux avantages qui satisfont à leurs besoins sont pris en considération par le portefeuille des Anciens Combattants.*

Programme 3.1 : Bureau de l'ombudsman des vétérans

Description

Dans le cadre de ce programme, le Bureau de l'ombudsman des vétérans offre la possibilité d'une revue indépendante et impartiale des plaintes soumises par les anciens combattants et d'autres personnes, c'est-à-dire les anciens combattants ayant servi en temps de guerre, les vétérans et les membres des Forces armées canadiennes (force régulière et de réserve), les membres actifs et à la retraite de la Gendarmerie royale du Canada, les conjoints et les partenaires en union de fait, les survivants et les principaux dispensateurs de soins, les autres personnes à charge et les membres de la famille admissibles, ainsi que d'autres personnes admissibles et des représentants des groupes susmentionnés.

Il préconise un traitement juste et équitable des personnes pour ce qui est de l'accès aux services, aux programmes et aux avantages offerts par Anciens Combattants Canada. À cette fin, il leur fournit des renseignements et une orientation afin de faciliter leur accès aux programmes et aux services; examine et règle les plaintes relatives à la Déclaration des droits des anciens combattants et aux décisions sur les prestations et services qui ne peuvent être portées en appel devant le Tribunal des anciens combattants (révision et appel); examine les questions d'ordre systémique reliées au Tribunal des anciens combattants (révision et appel); cerne et examine les questions nouvelles et d'ordre systémique liées aux programmes et aux services fournis ou administrés par le Ministère; et fournit des renseignements et des recommandations au ministre en lien avec ces questions. Ce programme est financé grâce au budget de fonctionnement.

Ressources financières budgétaires (dollars)

Budget principal des dépenses 2013-2014	Dépenses prévues 2013-2014	Autorisations totales pouvant être utilisées 2013-2014	Dépenses réelles (autorisations utilisées) 2013-2014	Écart (dépenses réelles moins dépenses prévues) 2013-2014
5 855 217	6 055 217	6 200 073	4 953 006	(1 102 211)

Ressources humaines (équivalents temps plein - ETP)

Prévu 2013-2014	Réel 2013-2014	Écart (nombre réel moins nombre prévu) 2013-2014
38,0	35,0	(3,0)

Résultats du rendement

Résultat attendu	Indicateurs de rendement	Cibles	Résultats réels
Les besoins des anciens combattants et vétérans et des autres individus sont comblés grâce aux programmes et services d'ACC	Le pourcentage des problèmes qui sont soulevés par des anciens combattants et vétérans et d'autres individus et qui sont pris en charge par le BOV	80 %	95 %
	Le pourcentage des recommandations qui sont formulées par le BOV et qui sont acceptées par ACC	80 %	84 %

Analyse du rendement et leçons retenues

Le BOV veille à la résolution rapide des plaintes, des demandes de renseignements et des renvois. En 2013-2014, les demandeurs ont joint le BOV par téléphone (66 %), par courrier électronique (30 %) et par la poste (4 %), ce qui a mené à la création de 2 130 dossiers de cas. En les additionnant aux dossiers déjà en cours, le bureau a cumulé une charge de travail de 2 257 cas. Au cours de l'exercice, le BOV a résolu 95 % de ces cas. De plus, le BOV a respecté la norme de service concernant le taux de réponse téléphonique quotidien de 98 %.

Le BOV a entrepris l'examen de plusieurs problèmes systémiques et produits un certain nombre de rapports, dont :

- *Besoins des vétérans en matière de soins de longue durée : un examen du soutien accordé par Anciens Combattants Canada dans le cadre de son Programme de soins de longue durée* (août 2013);
- *Besoins des vétérans en matière de soins de longue durée : un examen du soutien accordé par Anciens Combattants Canada dans le cadre de son Programme pour l'autonomie des anciens combattants* (février 2014);

Le BOV a publié une série de documents à l'appui des travaux du comité parlementaire d'examen des améliorations de la *Loi sur les mesures de réinsertion et d'indemnisation des militaires et vétérans des Forces armées canadiennes aux fins de l'administration de l'allocation pour perte de revenus* :

- *Amélioration de la Nouvelle Charte des anciens combattants : l'examen parlementaire* (avril 2014)
- *Investir dans la formation professionnelle des vétérans* (août 2013);
- *Nouvelle Charte des anciens combattants : le rapport* (octobre 2013);
- *Nouvelle Charte des anciens combattants : l'analyse actuarielle* (octobre 2013)

Le BOV a continué d'aller au contact des vétérans et autres intervenants au sujet des enjeux d'actualité et des nouvelles priorités, par des moyens variés : présentations aux parlementaires, consultations des intervenants, rencontres avec divers organismes et avec des vétérans, rédaction d'articles et outils de communication en ligne.

Le BOV a également mené deux sondages pour déterminer combien de gens font appel à lui et dans quelle mesure ils sont satisfaits de ses services. Ces deux sondages sont l'*Étude de l'ombudsman des vétérans 2013 sur la sensibilisation des vétérans et des autres clients* et le *Questionnaire sur le degré de satisfaction du client 2014*. Ces sondages ont révélé que 76 % des bénéficiaires des programmes d'ACC connaissent le BOV et son mandat et que 63 % des clients du BOV sont généralement satisfaits des services reçus. Le bureau a été très bien noté en ce qui concerne le respect (93 %), la courtoisie (89 %) et sa capacité à servir le demandeur dans la langue de son choix (95 %).

Services internes

Description
Les services internes sont des groupes d'activités et de ressources connexes qui sont gérés de façon à répondre aux besoins des programmes et des autres obligations générales d'une organisation. Ces groupes sont les suivants : services de gestion et de surveillance, services des communications, services juridiques, services de gestion des ressources humaines, services de gestion des finances, services de gestion de l'information, services des technologies de l'information, services de gestion des biens, services de gestion du matériel, services de gestion des acquisitions et services de gestion des voyages et autres services administratifs.

Les services internes comprennent uniquement les activités et les ressources destinées à l'ensemble d'une organisation et non celles fournies à un programme particulier.

Ressources financières budgétaires (dollars)

Budget principal des dépenses 2013-2014	Dépenses prévues 2013-2014	Autorisations totales pouvant être utilisées 2013-2014	Dépenses réelles (autorisations utilisées) 2013-2014	Écart (dépenses réelles moins dépenses prévues) 2013-2014
66 268 772	70 034 305	73 330 913	85 846 369	15 812 064[9]

Ressources humaines (ETP)

Prévu 2013-2014	Réel 2013-2014	Écart (nombre réel moins nombre prévu) 2013-2014
680,0	685,6	5,6

Amélioration des services internes

Le Ministère a mis en œuvre diverse initiatives au cours de l'année pour apporter des processus simplifiés aux employés ainsi que les outils nécessaires pour fournir les services internes. En voici des exemples :

- Élaboration et adoption de processus opérationnels communs en ressources humaines et en gestion financière;
- Infrastructure de bureau virtuelle permettant à l'employé de récupérer son bureau d'ordinateur, où qu'il se trouve;
- Centralisation des services financiers (p. ex., comptes débiteurs et créditeurs) pour simplifier les opérations;

[9] Les écarts sont attribuables aux charges d'ajustement des effectifs, aux changements apportés aux liens de subordination et à une charge rétroactive ponctuelle découlant de la signature d'une convention collective en particulier.

- Nouveau système d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels permettant aux demandeurs d'envoyer et de régler leurs demandes d'AIPRP en ligne;
- Structure de gouvernance renforcée pour l'approvisionnement (p. ex., actualisation du comité d'examen des marchés);
- Préparation de la mise en œuvre d'un nouveau système électronique de gestion des documents et des dossiers (GCDocs) pour permettre une gestion et un accès plus efficaces et plus économiques des documents électroniques;
- Ajout de nouveaux outils à la Boîte à outils en matière de ressources humaines pour fournir aux employés un accès rapide à l'information, aux directives et aux formulaires relatifs aux services de RH.

Mise en œuvre du Plan d'action en matière de protection des renseignements personnels

Le Ministère reconnaît que la gestion efficace des renseignements personnels exige une vigilance et un engagement de tous les instants. Au cours de l'exercice, ACC a poursuivi ses initiatives pour sensibiliser le personnel en offrant de la formation sur les exigences de protection des renseignements personnels à 898 personnes. Les efforts du Ministère pour favoriser la mise en place d'une culture sensible à la protection des renseignements personnels se sont traduits par une baisse de plus de 40 % des atteintes à la vie privée lors de l'exercice 2013-2014.

Utilisation optimale de la technologie

ACC continue de moderniser la technologie qu'il utilise. Certains de ces changements permettront aux employés d'accéder aux systèmes d'information du Ministère, peu importe l'endroit où ils se trouvent, afin d'offrir de l'aide aux vétérans en tout temps et en tout lieu.

Le Ministère a ajouté une fonctionnalité à *Mon dossier ACC*, le téléversement de document, qui permet à l'utilisateur d'envoyer en ligne ses pièces justificatives et ses formulaires.

ACC a modernisé ses technologies d'échange de l'information avec le concours de ses fournisseurs externes. Les technologies concernées sont notamment les services Web et la dernière version de la Gestion de Transfert de Fichier Sécurisé (GTFS) de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada, désormais tous deux plus rapides et plus fiables, tout en offrant la protection nécessaire des données.

Section III : Renseignements supplémentaires

Faits saillants des états financiers

Anciens Combattants Canada
État condensé des opérations et de la situation financière nette ministérielle (non audité)
Pour l'exercice se terminant le 31 mars 2014
(dollars)

	Résultats attendus 2013-2014	Résultats réels 2013-2014	Résultats réels 2012-2013	Écart (résultats réels 2013-2014 moins résultats attendus 2013-2014)	Écart (résultats réels 2013-2014 moins résultats réels 2012-2013)
Total des charges	3 698 561 722	3 537 499 200	3 515 135 368	(161 062 523)	22 363 831
Total des revenus	-	13 168	21 133	13 168	(7 965)
Coût de fonctionnement net avant le financement du gouvernement et les transferts	3 698 561 722	3 537 486 032	3 515 114 235	(161 075 690)	22 371 797
Situation financière nette du ministère	70 187 938	89 594 793	86 012 377	19 406 855	3 582 416

Les dépenses du Ministère lors de l'exercice 2013-2014 ont peu changé par rapport à leur niveau de 2012-2013. Les dépenses globales liées aux activités continues ont gagné 22 M$ (6 %) par rapport à 2012-2013. Cette hausse découle principalement d'une augmentation de 58 M$ des dépenses des programmes, qui n'a été que partiellement compensée par une baisse des dépenses de fonctionnement de 36 M$. La diminution des dépenses de fonctionnement résulte de plusieurs facteurs tels que l'initiative de réduction de la paperasse du ministre des Anciens Combattants, la mise en œuvre des décisions budgétaires 2012 et la baisse des achats de services de santé en raison du déclin du nombre de vétérans touchant des prestations et des services de soins de santé. La hausse générale des paiements des programmes tient à plusieurs facteurs. Comme les années antérieures, les dépenses des programmes visés par la Nouvelle Charte des anciens combattants ont augmenté. La majorité de l'augmentation se retrouve dans les indemnités d'invalidité (34 M$) et les allocations pour perte de revenus (42 M$). Ces augmentations ont été partiellement compensées par une diminution du financement accordé aux programmes courants du Ministère, diminution attribuable à la baisse du nombre de vétérans formant ses bénéficiaires de programme habituelle. La plus forte baisse se trouve au chapitre des pensions d'invalidité (68 M$). Elle a été compensée en partie par une hausse des dépenses du Programme pour l'autonomie des anciens combattants (49 M$).

Faits saillants des états financiers.../suite

Anciens Combattants Canada
État condensé de la situation financière (non audité)
Au 31 mars 2014
(dollars)

	2013–2014	2012–2013	Écart (2013-2014 moins 2012-2013)
Total des passifs nets	85 327 664	99 617 890	(14 290 226)
Total des actifs financiers nets	78 467 747	82 525 844	(4 058 097)
Dette nette du ministère	6 859 917	17 092 046	(10 232 129)
Total des actifs non financiers	96 454 710	103 104 423	(6 649 713)
Situation financière nette du ministère	89 594 793	86 012 377	3 582 416

Les passifs nets ont augmenté d'environ 14 M$ en 2014. Les comptes créditeurs et les charges à payer ont enregistré une baisse de 3 M$, au moment où la somme des vacances des employés et des indemnités de départ inscrivait une hausse de 11 M$. Les actifs financiers nets ont augmenté de 4 M$. Le Trésor a fléchi de 6 M$ tandis que les comptes débiteurs gagnaient 2 M$. Les actifs non financiers se sont contractés d'environ 7 M$ en 2014. Cette situation résulte principalement de l'automatisation.

États financiers

www.veterans.gc.ca/fra/about-us/reports/departmental-financial-statements

Tableaux de renseignements supplémentaires

Les tableaux de renseignements supplémentaires énumérés dans le Rapport ministériel sur le rendement 2013-2014 se trouvent sur le site Web d'Anciens Combattants Canada[viii] :

- Stratégie ministérielle de développement durable;
- Renseignements sur les programmes de paiements de transfert;
- Vérifications internes et évaluations;
- Réponse aux comités parlementaires et aux audits externes;
- Sources des revenus disponibles et des revenus non disponibles; et
- Rapport d'étape sur les projets visés par une approbation spéciale du Conseil du Trésor

Section IV : Coordonnées de l'organisation

Anciens Combattants Canada
161 rue Grafton
C.P. 7700
Charlottetown PE C1A 8M9

Sans frais : **1-866-522-2022**
www.veterans.gc.ca

Bureau de l'ombudsman des vétérans
134 rue Kent
C.P. 66
Charlottetown PE C1A 7K2

Sans frais : **1-877-330-4343**
www.ombudsman-veterans.gc.ca

Annexe : Définitions

architecture d'alignement des programmes : Répertoire structuré de tous les programmes d'un ministère ou organisme qui décrit les liens hiérarchiques entre les programmes et les liens aux résultats stratégiques auxquels ils contribuent.

cadre pangouvernemental : Schéma représentant la contribution financière des organisations fédérales qui dépendent de crédits parlementaires en harmonisant leurs programmes avec un ensemble de 16 secteurs de résultat pangouvernementaux de haut niveau regroupés sous 4 secteurs de dépenses.

cible : Niveau mesurable du rendement ou du succès qu'une organisation, un programme ou une initiative prévoit atteindre dans un délai précis. Une cible peut être quantitative ou qualitative.

crédit : Autorisation donnée par le Parlement d'effectuer des paiements sur le Trésor.

dépenses budgétaires : Les dépenses budgétaires comprennent les dépenses de fonctionnement et en capital; les paiements de transfert à d'autres ordres de gouvernement, à des organisations ou à des particuliers; et les paiements à des sociétés d'État.

dépenses non budgétaires : Recettes et décaissements nets au titre de prêts, de placements et d'avances, qui modifient la composition des actifs financiers du gouvernement du Canada.

dépenses prévues : En ce qui a trait aux RPP et aux RMR, les dépenses prévues s'entendent des montants approuvés par le Conseil du Trésor au plus tard le 1er février. Elles peuvent donc comprendre des montants qui s'ajoutent aux dépenses prévues indiquées dans le budget principal des dépenses.

Un ministère est censé être au courant des autorisations qu'il a demandées et obtenues. La détermination des dépenses prévues relève du ministère, et ce dernier doit être en mesure de justifier les dépenses et les augmentations présentées dans son RPP et son RMR.

équivalent temps plein : Mesure utilisée pour déterminer dans quelle mesure un employé représente une année-personne complète dans le budget ministériel. L'équivalent temps plein est calculé en fonction du coefficient des heures de travail assignées et des heures normales de travail. Les heures normales de travail sont établies dans les conventions collectives.

indicateur de rendement : Moyen qualitatif ou quantitatif de mesurer un extrant ou un résultat en vue de déterminer le rendement d'une organisation, d'un programme, d'une politique ou d'une initiative par rapport aux résultats attendus.

plan : Exposé des choix stratégiques qui montre comment une organisation entend réaliser ses priorités et obtenir les résultats connexes. De façon générale, un plan explique la logique qui sous-tend les stratégies retenues et tend à mettre l'accent sur des mesures qui se traduisent par des résultats attendus.

priorité : Plan ou projet qu'une organisation a choisi de cibler et dont elle rendra compte au cours de la période de planification. Il s'agit de ce qui importe le plus ou qui doit être fait en premier pour appuyer la réalisation du ou des résultats stratégiques souhaités.

programme : Groupe d'intrants constitué de ressources et d'activités connexes qui est géré pour répondre à des besoins précis et pour obtenir les résultats visés, et qui est traité comme une unité budgétaire.

programme temporisé : Programme ayant une durée fixe et dont le financement et l'autorisation politique ne sont pas permanents. Ce programme est aussi appelé programme à durée temporaire ou programme à élimination graduelle. Lorsqu'un tel programme arrive à échéance, une décision doit être prise quant à son maintien. Dans le cas d'un renouvellement, la décision précise la portée, le niveau de financement et la durée.

rapport ministériel sur le rendement : Rapport traitant des réalisations concrètes d'une organisation qui dépend de crédits parlementaires au regard des plans, des priorités et des résultats attendus exposés dans le rapport sur les plans et les priorités correspondant. Ce rapport est déposé au Parlement à l'automne.

rapport sur les plans et les priorités : Rapport fournissant des renseignements au sujet des plans et du rendement prévu sur trois ans d'une organisation qui dépend de crédits parlementaires. Ces rapports sont déposés au Parlement chaque printemps.

production de rapports sur le rendement : Processus de communication d'information sur le rendement fondée sur des éléments probants. La production de rapports sur le rendement appuie la prise de décisions, la responsabilisation et la transparence.

rendement : Utilisation qu'une organisation a faite de ses ressources en vue d'obtenir ses résultats, mesure dans laquelle ces résultats se comparent à ceux que l'organisation souhaitait obtenir, et mesure dans laquelle les leçons apprises ont été cernées.

résultat : Conséquence externe attribuable en partie aux activités d'une organisation, d'une politique, d'un programme ou d'une initiative. Les résultats ne relèvent pas d'une organisation, d'une politique, d'un programme ou d'une initiative unique, mais ils s'inscrivent dans la sphère d'influence de l'organisation.

résultat stratégique : Avantage durable et à long terme pour les Canadiens qui est rattaché au mandat, à la vision et aux fonctions de base d'une organisation.

résultats du gouvernement du Canada : Ensemble de 16 objectifs de haut niveau établis pour l'ensemble du gouvernement et regroupés selon 4 secteurs de dépenses : affaires économiques, affaires sociales, affaires internationales et affaires gouvernementales.

Structure de la gestion, des ressources et des résultats : Cadre exhaustif comprenant l'inventaire des programmes, des ressources, des résultats, des indicateurs de rendement et de l'information de gouvernance d'une organisation. Les programmes et les résultats sont présentés d'après le lien hiérarchique qui les unit, et les résultats stratégiques auxquels ils contribuent. La Structure de la gestion, des ressources et des résultats découle de l'architecture d'alignement des programmes.

Notes de fin de document

i. *Loi sur le ministère des Anciens Combattants*, http://laws.justice.gc.ca/fra/lois/V-1/index.html
ii. *Loi sur les mesures de réinsertion et d'indemnisation des militaires et vétérans des Forces canadiennes*, http://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/C-16.8/
iii. *Loi sur les pensions*, http://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/p-6/index.html
iv. Programme Le Canada se souvient, http://www.veterans.gc.ca/fra/commemoration
v. Déclaration des droits des anciens combattants, http://www.ombudsman-veterans.gc.ca/fra/a-propos-de-nous/droits
vi. Cadre pangouvernemental, http://www.tbs-sct.gc.ca/ppg-cpr/frame-cadre-fra.aspx
vii. *Comptes publics du Canada*, http://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/recgen/cpc-pac/index-fra.html
viii. Liste des tableaux de renseignements supplémentaires sur le site Web d'Anciens Combattants Canada, http://www.veterans.gc.ca/fra/about-us/reports/performance/2013-2014